

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrakostnader grunnet kanselleringer.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-02837

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly tur/retur Berlin-Oslo i mai 2020. Planlagt utreise var med DY1103 fra Berlin til Oslo den 20. mai 2020. Planlagt hjemreise var med DY1104 fra Oslo til Berlin den 25. mai 2020. Begge flyvningene ble kansellert, i følge Norwegian grunnet situasjonen med covid-19. Klager måtte ta bil for å komme seg tur/retur Oslo. Klager har opplyst at han ringte Norwegian sin hotline, men ikke var i stand til å nå frem til noen på flere dager. Klager fikk til slutt beskjed om at flyvningene ikke er refunderbare og at han kun kunne få CashPoints. Klager insisterte på å reise, men fikk ikke hjelp. Klager krever kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Dersom EU-forordningen ikke er relevant krever klager at Norwegian dekker de faktiske ekstrakostnadene som oppstod grunnet kanselleringene:

- leiebilutgifter (585 EUR)
- bompenger (85,03 EUR)
- hotell i Sverige på vei til Oslo (58 EUR)
- hotell i Sverige på vei tilbake til Berlin (71 EUR)
- ferge Rostock-Malmö-Rostock (145 EUR).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret i saken.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke fremmet tilsvaret i saken, og nemnda treffer da vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager ble informert om kanselleringen 8. april 2020, som var mer enn to uker før planlagt avgangstid den 20. mai 2020. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

Kansellering gir rett på valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting, jf. EU-forordningens artikkel 8. Det er understreket av EU-kommisjonen at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette.

Klager har fremlagt mailen han mottok fra Norwegian i forbindelse med kanselleringen. Mailen forklarer at klagers flyvning er kansellert grunnet covid-19, og at Norwegian jobber for å gi klager muligheter til å reorganisere planene sine. Videre opplyser den om muligheten til å kreve CashPoints+20% ekstra. Den opplyser også om at en kan søke om refusjon, ref. ordlyden "or you simply want to claim a refund". E-posten informerer i tillegg om muligheten for omruting på en senere dato.

Mailen fra Norwegian om kanselleringen og hvilke alternativer klager hadde grunnet denne kanselleringen ble mottatt av klager den 8. april 2020 kl. 14:35. Klager har lastet opp kopi av en ny mail mottatt fra Norwegian samme dag kl. 18:02. I denne mailen står det at Norwegian har bearbeidet klagers forespørsel og at kostnaden for ubenyttet billett har blitt konvertert til reisekreditt i form av Cash Points + 20% ekstra.

Nemnda mener e-posten fra Norwegian den 8. april kl. 14:35 ga klager tilstrekkelig informasjon om klagers valgmuligheter. Det var fortsatt over en måned til avreisedatoen.

Basert på opplastet mail datert 8. april kl. 18:02 med bekreftelse fra Norwegian finner nemnda det overveiende sannsynlig at klager trykket på linken om CashPoints samme dagen som han fikk beskjed om kanselleringen og at han da fikk refusjon av hele bookingen i form av CashPoints.

Når klager først har tatt et valg etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 har klager ikke krav på å få endret dette i ettertid. Klager hadde derfor ikke rett på omruting i tillegg, eller til å endre CashPointsene til omruting.

Spørsmålet er om klager kan ha rett på dekning av sine kostnader på annet rettslig grunnlag. Aktuelt rettsgrunnlag er luftfartsloven § 10-20, som tilsvarer Montrealkonvensjonen artikkel 19. I en situasjon hvor passasjerer har valgt bort omruting samme dag som melding om kansellering ble meddelt, har flyselskapet ikke fått rimelig anledning til å ivareta passasjerer. Reisen ble kansellert mer enn en måned før planlagt reise, og klager burde da gitt flyselskapet noe tid for å ordne omruting dersom han ønsket dette. Luftfartsloven § 10-20 må tolkes dithen at i situasjoner der det er mulig, forutsettes det at passasjerer gir flyselskapet en rimelig mulighet til å ivareta hans interesser ved omruting. Et tilfelle der passasjerer velger å oppgi transportavtalen ved å velge en form for refusjon uten å gjøre et rimelig forsøk på å få bistand, vil gå utenfor bestemmelsens rekkevidde.

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)