

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om forsinkelsesrenter som følge av treig utbetaling fra flyselskapet.

### Dato

16.12.2020

### Saksnummer

2020-01815

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

KILROY Norway A/S

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og familien sin med Norwegian Air Shuttle mellom Oslo og Helsinki. Utreisen var med D8317 den 3. april 2020, mens hjemreisen var med D8311 den 10. april 2020. Reisen var kjøpt hos reisebyrået KILROY. Den 26. mars 2020 fikk klager beskjed av KILROY at flyvningene var blitt kansellert av Norwegian.

Klager anfører at han brukte mye tid på å prøve å få pengene tilbake. Selv om han til slutt fikk pengene tilbake, krever han forsinkelsesrenter som følge av den treige utbetalingen fra Norwegian.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KILROY har anført følgende:

KILROY er kun et mellomledd og kan ikke gi refusjon til kunden før flyselskapet godkjenner refusjonen. Dessverre har det vært, og det er fremdeles, utfordrende å få refusjon fra flere flyselskaper, deriblant Norwegian, som ser ut til å kun prioritere kunder som har kjøpt reiser hos dem direkte, og som viser liten villighet til å refundere billetter kjøpt via reisebyråer. Dette setter KILROY i en svært vanskelig situasjon, og kundene gir selvfølgelig KILROY skylden i slike tilfeller. Som følge av dette vurderer KIROY nå å slutte å tilby Norwegian-billetter til kundene.

I dette tilfellet søkte KILROY om refusjon fra Norwegian i begynnelsen av april. KILROY var i hyppig kontakt med kunden, da han ikke var fornøyd med utbetalingstiden. I juli ba kunden om å få nummeret på refusjonssøknaden, slik at han kunne følge opp direkte med Norwegian. Dette førte til at Norwegian godkjente refusjonsforespørselen den 16. juli. Pengene er allerede blitt overført til kunden fra KILROY.

Norwegian har anført følgende:

Flyvningene ble kansellert som følge av reiserestriksjonene som ble fastsatt av nasjonale myndigheter grunnet covid-19-pandemien.

EU-kommisjonen har uttalt at tiltak som offentlige myndigheter iverksetter for å bremse covid-19-pandemien, ikke er å anse som en del av fraktførernes daglige drift, og slike tiltak vil være utenfor fraktførernes kontroll. I henhold til artikkel 5 nummer 3 i forordningen har ikke passasjerene rett på erstatning dersom kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var iverksatt. Dette vilkåret må anses oppfylt i tilfeller hvor offentlige myndigheter enten uttrykkelig forbyr visse flyvninger eller forbyr flyt av mennesker på en slik måte at flyvningen ikke kan gjennomføres.

Klager hadde kjøpt billetten sin gjennom et reisebyrå. Dette reisebyrået har allerede søkt om refusjon, som ble innvilget den 17. juli 2020. Basert på dette har Norwegian oppfylt forpliktelsene sine i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Sekretariatet har gitt Norwegian en ekstra mulighet til å komme med en spesifikk kommentar til kravet om forsinkelsesrenter. Norwegian har ikke inngitt noen slik kommentar til nemnda.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysninger til grunn at klager har fått refusjon for billettene han kjøpte via KILROY. Spørsmålet er om klager har rett på forsinkelsesrenter fra Norwegian.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjerer ved kansellering rett til refusjon innen syv dager. I dette tilfellet ble flyvningene kansellert den 26. mars 2020, mens refusjonen først ble gjennomført den 17. juli 2020. Nemnda mener at vilkårene for å tilkjenne forsinkelsesrente etter forsinkelsesloven § 2 første ledd er til stede. Nemnda mener derfor at klager har krav på lovens forsinkelsesrente på refusjonsbeløpet, regnet fra 7 dager etter at klager krevde refusjon den 26. mars 2020.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker forsinkelsesrenter på refusjonsbeløpet regnet fra 2. april til 17. juli 2020.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)