

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2021-00008

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (5 personer) hadde bestilt flybilletter t/r Bergen - Alicante hos reisebyrået Mytrip med flyselskapet Norwegian og SAS for reise 26. juni - 11. juli 2020.
Pris kroner 20 022.

På avreisedagen den 26. juni oppdaget klager på internett at utreiseflyvningen med Norwegian var kansellert. Klager har ikke mottatt refusjon for disse billettene. Samme dag, den 26. juni, mottok klager beskjed om at returflyvningen med SAS var kansellert. Klager har mottatt refusjon av disse billettene, kroner 9 123,45.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av utreisebillettene med Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Som formidler av flybilletter har Mytrip søkt flyselskapene om refusjon. Mytrip har den 11. juni 2021 mottatt refusjon for de ubenyttede billettene fra SAS, og har samme dato tilbakebetalt kroner 9 123,45 til klager. Mytrip har ikke mottatt tilbakebetaling fra Norwegian.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde separate billetter med henholdsvis Norwegian og SAS.

Nemnda vurderer først utreisen fra Bergen til Alicante den 26. juni 2020 med Norwegian:

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 artikkelene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet mottok ikke klager beskjed om at flyvningen fra Bergen til Alicante med Norwegian var kansellert før på avreisedagen.

Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak ble truffet. Klager har etter dette krav på standarderstatning 400 euro per person.

Ved kansellering følger det av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at passasjerer har valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting. Klager har i dette tilfellet krav på refusjon av billettprisen.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere klagers billettutgifter på reisen fra Bergen til Alicante.

Nemnda vurderer så hjemreisen fra Alicante til Bergen den 11. juli 2020 med SAS:

I dette tilfellet ble klager informert om kanselleringen den 26. juni, som er mer enn to uker før avreise. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning for flyvningen med SAS.

Klager har opplyst at SAS har refundert billettprisen for returreisen.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 400 euro per person til klager, samt refunderer billettprisen.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)