

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet flybillett. Kun mottatt skatter og avgifter.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01318

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge, totalt tre personer (2 voksne og 1 infant), skulle reise med Norwegian DY368 fra Oslo til Harstad den 13. november 2020 kl. 20:15.

Den 12. oktober 2020 kom det beskjed om endring i flytid, ny avgang kl. 17:55. Dette gikk greit, da alle i reisefølget fortsatt kunne reise på denne avgangen.

Den 10. november 2020 fikk klager imidlertid beskjed om at flyvningen var kansellert. Han fikk to påfølgende e-poster. I e-post nr. 2 hadde Norwegian til og med satt feil flytid. Klager kunne imidlertid bekrefte i Norwegian sin app at de var booket om til å fly kl. 14:00 (DY360). Denne endringen gjorde det umulig for klagers reisefølge å gjennomføre reisen. Mor (med infant) hadde ikke mulighet til å ta seg fri fra jobb på så kort varsel. Dette også grunnet sykdom hos andre ansatte. Barnet kunne heller ikke reise, da han fortsatt var avhengig av amming. De prøvde å få ordnet en ombooking, men Norwegian hadde ingen andre alternativer tilgjengelig.

Basert på ovenstående kunne kun 1 av 3 reise. Infanten ble sjekket inn, da han sto på klagers booking, og skulle vært på hans sete.

Klager krever full refusjon av ubenyttet billett hos reisefølget. De har kun mottatt skatter og avgifter. Dette til tross for at klager fikk beskjed om at de hadde rett til full refusjon av hele bookingen.

Bookingen (ubenyttet billett) kostet totalt 969 NOK. Klager har kun fått refundert 201 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kort oppsummert har Norwegian anført følgende:

Passasjeren krever refusjon av to ubenyttede billetter.

Flyvningene ble endret grunnet reiserestriksjoner i forbindelse med covid-19-pandemien.

Norwegian har vært under konkursbeskyttelse i Irland og rekonstruksjon i Norge. Dette påvirker alle utestående krav oppstått før 18. november 2020. Dette inkluderer krav som ble godkjent, men refundert innen denne datoen.

Etter å ha gjennomgått saken bekrefter Norwegian at passasjeren har et gyldig krav. Skyldig beløp vil bli behandlet som avtalt gjeld i henhold til ordningen. Invitasjon vil bli sendt til mailen som ble benyttet ved bookingen. Som uprioritert kreditor har klager i henhold til vilkårene for ordningen kun rett på cirka 5% av kravet. Klager kan få bedre oversikt og forståelse av sine rettigheter ved å logge inn på dividendeportalen (link i tilsvarsbrevet). Klager kan her også registrere kontoinformasjon, samt se beløpet som vil bli utbetalt.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjeren opplyses om kanselleringen minst to uker før avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Den første endringen/kanselleringen oppsto 12. oktober 2020. Det var da over to uker før avreise, og denne kanselleringen kvalifiserer dermed ikke til standarderstatning.

Den andre kanselleringen oppsto 10. november 2020. Klager ble omrutet til en flyvning med betydelig endring i avgangstid. Norwegian har anført at kanselleringen skyldtes covid-19. Etter nemndas syn kan covid-19 anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener imidlertid at Norwegian ikke har godtgjort at dette var årsaken til kanselleringen, da forklaringen er helt generelt utformet, og flyvningen var i november 2020 - godt inn i pandemien. Klager med reisefølge har med dette i utgangspunktet rett på standarderstatning på 250 euro per person. Reisefølget bestod av to voksne og et spedbarn. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en betalt billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Unntatt er passasjerer som reiser gratis. Nemnda kan ikke se at det i denne saken er betalt noe for selve billetten til spedbarnet. Dette er vanlig praksis på innenlandsflyvninger. Da gjelder unntaket, og spedbarnet har i denne saken ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager krever først og fremst refusjon av billetten til reisefølget som ikke kunne reise grunnet kanselleringen. Dette er noe han har krav på i henhold til EU-forordningen

artikkel 8 nummer 1. Refusjon skal dermed i utgangspunktet gjennomføres til samme betalingsmiddel som ble benyttet ved kjøpet. Slik nemnda forstår det har Norwegian erkjent at klager har rett på full refusjon av ubenyttede billetter.

Klager har med dette i utgangspunktet rett på standarderstatning for to personer, samt full refusjon av de ubenyttede billettene. 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.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager, da dette kravet oppfattes som oppstått den dagen flyvningen ble kansellert: den 10. november 2020.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)