

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter kjøpt via formidler.
Avbestilling og kansellering grunnet covid-19.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01049

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Oslo til Napoli med Norwegian den 29. juni 2020 (DY1868), med retur den 6. juli 2020 (DY1869). Reisen var kjøpt gjennom Mytrip.

Klager fulgte fristene satt av Norwegian og avbestilte innenfor tidsrommet som skulle kvalifisere til refusjon. Flyvningen ble senere kansellert. Klager har fått beskjed om at Mytrip venter på svar fra Norwegian.

Det er fremsatt krav om refusjon av alle fem billettene. Reisen kostet totalt 22 750 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på hjemmesiden Mytrip.no. Mytrip agerer kun som en formidler. Avtalen om flybilletter og flytjenester inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene. Mytrip sitt ansvar er begrenset til Mytrip sine egne ekstratjenester. Mytrip sin rolle beskrives tydelig på deres hjemmesider. Kunden må bekrefte å ha lest og forstått vilkårene under bestillingen. Det vises til vedlagte reisevilkår.

Den 10. februar 2021 booket kunden fem tur/retur-billetter mellom Oslo og Napoli med flyselskapet Norwegian. Grunnet den ekstraordinære situasjonen med covid-19 ble klagers reise avbooket.

I rollen som formidler må Mytrip alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. Dessverre tilbyr ikke Norwegian refusjon av flyavganger før den 17. november 2020, selv om flyvningene var innstilt. Dette er beklagelig, men ikke noe Mytrip kan påvirke.

Ved bookingstilfellet har kundens betaling omgående blitt formidlet til flyselskapet i tråd med reisevilkårene. Mytrip har ikke fått noen refusjon fra flyselskapet. Dersom Norwegian skulle åpne opp muligheten for refusjon igjen, og Mytrip mottar refusjon, så vil dette formidles videre til kunden.

Flyselskapets beslutning er helt utenfor Mytrip sin kontroll. Det ville medføre store økonomiske skader for Mytrip dersom de forventes å erstatte klagers tap i et tilfelle hvor de ikke har finansielle midler til å dekke dette. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for en avtale inngått mellom kunden og flyselskapet. Om kunden har ytterligere krav skal dette rettes direkte til flyselskapet.

Norwegian har anført følgende:

Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19. Det ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt avgangstid. Det vises til dokumentasjon på dette.

Norwegian har vært under konkursbeskyttelse i Irland og under en restruktureringsprosess i Norge. Klagers krav er påvirket av dette, ettersom prosessen påvirker alle utestående krav hvor uregelmessigheten eller andre kostnader knyttet til kravet oppstod før 18. november 2020. Dette inkluderer krav som ble godkjent, men ikke ferdigstilt innen denne datoen.

Norwegian kan bekrefte at kravet og beløpet Norwegian skylder klager allerede er godkjent som "godkjent gjeld" i henhold til ordningen, og at en mail med invitasjon er sendt til mailen som ble benyttet til å foreta reservasjonen. Klager er en usikret kreditor. Klager har med dette ikke rett på full refusjon, men ca. 5% av kravet. Det vises til link til dividendeportalen hvor klager kan få mer informasjon, samt registrere sine betalingsopplysninger.

Nemnda bemerker

Basert på fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager sendte avbestilling av reisen til Mytrip den 24. mars 2020. Klager skrev: "Vi må kansellere vår tur til Napoli pga av situasjonen med coronaviruset. Vi har personer i vårt reisefølge som er ekstra utsatt ved smitterisiko og vi har ikke anledning til å flytte ferien".

I tilfeller hvor passasjerer avbestiller sin reise uten at flyvningen er kansellert fra flyselskapet sin side, vil det være vilkårene for de aktuelle billettene som er avgjørende for passasjerens refusjonskrav. Nemnda kan ikke se at det fremgår av klagers booking hva slags type billett det var tale om. Nemnda kan heller ikke se at det foreligger noe dokumentasjon på at billettene var fullt ut refunderbare ved avbestilling.

Basert på dokumentasjonen i saken har nemnda oppfattet det slik at Mytrip aldri videresendte klagers avbestilling til Norwegian, og at klagers booking derfor ble stående som bekreftet, og at klager derfor fortsatt hadde en bekreftet booking på flyvningene med Norwegian da de offisielt ble kansellert, og at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse.

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i). Standarderstatning er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på når flyselskapet kansellerer, jf. EU-forordning artikkel 8 nummer 1. Ettersom forbrukers avbestilling ikke kom frem til flyselskapet, er det flyselskapet som må anses å ha kansellert først.

Reisen er kjøpt via et reisebyrå. Det er imidlertid flyselskapet, og i dette tilfellet Norwegian, som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004.

Norwegian har 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.

Klagers booking bestod også av en ekstratjeneste (innsjekket bagasje). Dersom dette er en del av billettprisen, hvilket nemnda mener er uklart, så vil dette være en del av klagers refusjonskrav mot Norwegian. Betaling for tjenester som ikke er en del av billettprisen anbefaler nemnda at Mytrip refunderer til klager i henhold til vilkårene for kjøpet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet. Mytrip anbefales å refundere eventuelle refunderbare ekstratjenester.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)