

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av ubenyttet flybillett grunnet kansellering. Covid-19.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03306

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med DY1080 den 8. april 2020 fra Bergen til Palanga, men flyvningen ble kansellert uten forvarsel eller tilbud om omruting. Klager har følgelig fremsatt krav om standarderstatning samt refusjon av flybilletten til 88 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke avgitt kommentar til nemnda, men har i sitt svarbrev til klager informert at flyvningen DY1080 fra Bergen til Palanga 8.april 2020 ble kansellert som følge av reiserestriksjoner gitt av nasjonale myndigheter i forbindelse med Covid-19. Norwegian viser til at hendelsen anses som en ekstraordinær omstendighet og kan følgelig ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at DY1080 fra Bergen til Palanga 8. april ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I spørsmålet om standarderstatning har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes den pågående covid-19-pandemien. I og med at flyselskapet ikke har inngitt tilsvaer til nemnda, kan flertallet imidlertid ikke se at flyselskapet har godtgjort hva som var årsaken til kanselleringen. Flertallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 250 euro.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener flyvningen er kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter som etter forordningen fritar erstatningsplikten. Selv om flyselskapet ikke har inngitt tilsvaer til nemnda har Norwegian oppgitt at årsaken til kanselleringen var på grunn av Covid-19 i en e-post til klager. Med tanke på at flyvningen var den 8. april 2020 - kort tid etter at Europa i stor grad stengte ned - mener mindretallet at dette helt åpenbart må være årsaken. Det foreligger således sannsynlighetsovervekt, og Norwegian skal ikke betale standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klager krever refusjon av billetten og at Norwegian i dette tilfellet hverken tilbød klager omruting eller refusjon.

I tråd med flertallet syn anbefaler nemnda at Norwegian utbetaler 250 euro i standarderstatning samt refunderer billett-kostnadene til 88 euro.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro i standarderstatning til klager, og refunderer billetten.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)