

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon og renter
grunnet kansellering under covid-19 pandemien.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02295

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Travelgenio

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte reise gjennom Tripmonster med Norwegian. Reisen skulle vært fra Stavanger via Oslo til Kirkenes den 4. april 2020 med Norwegian Air Shuttle. Den 27. mars fikk klager beskjed om at flyvningen fra Oslo til Kirkenes var kansellert grunnet covid-19 pandemien. Klager har mottatt tilbakebetaling for flyreisen.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har anført at de har utbetalt til klager og at standarderstatning er det Norwegian Air Shuttle som må behandle.

Norwegian Air Shuttle anfører at begge flyvningene til klager ble kansellert grunnet covid-19 pandemien og mener at dette er en ekstraordinær hendelse. Flyselskapet har refundert billetten til reisebyrået.

Nemnda bemerker

Nemnda forstår klagen slik at klagers gjenstående krav er standarderstatning og forsinkelsesrenter.

Kansellering gir rett på standarderstatning, dersom flyselskapet ikke kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Det

er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004, og ansvarlig for en eventuell standarderstatning.

Klager har vist til at flytiden først ble endret, og at flyvningen senere ble kansellert. Det er noe uklart for nemnda hva som har skjedd knyttet til ruteendringene, men synes uansett å være uten betydning da flyvningene til slutt ble kansellert, og det er kanselleringen klager krever standarderstatning for.

Norwegian har anført at kanselleringen skyldes covid-19. Basert på dato for flyvningen finner nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, dette sannsynliggjort. Selv om det er snakk om innenriksflyvninger ble også disse i stor grad blitt kansellert på grunn av covid-19. Også innenlandsreiser ble i stor grad frarådet av myndighetene. Etter nemndas syn er covid-19 pandemien og følgene av denne ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har påpekt at det ikke kan være snakk om force majeure fordi kanselleringen først skjedde et par uker etter nedstengningen i midten av mars 2020. Nemnda er ikke enig i dette. Det var uklart hvor lenge restriksjoner og reiseanbefalinger ville gjelde, og nemnda finner at det er uten betydningen i dette tilfellet at kanselleringen ikke skjedde tidligere. Kanselleringen skyldtes etter flertallets syn ekstraordinære omstendigheter som flyselskapet ikke kunne unngått, og klager har dermed ikke krav på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Forklaringen fra selskapet er imidlertid generell, og det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell forklaring fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet er videre om klager har rett på forsinkelsesrenter. 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 27. mars 2020, slik at refusjon skulle vært foretatt senest 2. april 2020 dersom klager krevde refusjon denne dagen.

Norwegian refunderte beløpet til Tripmonster den 6. april 2020. Tripmonster har opplyst til klager at de refunderte beløpet med unntak av 30 Euro den 20. mai 2020. Det fremkommer av Tripmonsters tilsvarende svar til nemnda at også dette gebyret på 30 Euro i ettertid er blitt utbetalt, men det er ikke opplyst hvilken dato.

Tripmonster har ikke sannsynliggjort noe grunnlag for å holde tilbake gebyret på 30 Euro. Nemnda mener derfor at vilkårene for å tilkjenne forsinkelsesrente etter forsinkelsesloven § 2 første ledd for dette beløpet er til stede. På denne bakgrunn mener nemnda at klager har krav på lovens forsinkelsesrente av 30 Euro regnet fra syv dager etter påkrav til utbetalingen skjedde, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Tripmonster betaler forsinkelsesrente av 30 Euro fra syv dager etter påkrav til utbetaling skjedde. Forøvrig anbefales det at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)