

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten, samt standarderstatning. Kansellering grunnet Covid-19.

Dato

07.11.2021

Saksnummer

2021-00659

Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med DY1932 fra Oslo (OSL) til Dubai (DXB) den 21. mars 2020, da flyvningen ble kansellert dagen før som følge av Covid-19. Klager har fremsatt krav om refusjon av flybillettene pålydende 7640 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er både Supersaver og Norwegian Air Shuttle innklaget.

Supersaver har svart følgende:

Reservasjonen med Norwegian Air Shuttle er bestilt som en lavpris flyvning og Supersaver har ingen tilgang til det bookingsystemet. Klager må i dettet tilfelle selv kontakte flyselskapet for å fremsette krav om refusjon. Flyselskapet vil da enten refundere direkte til klager, eller Supersaver.

Som uavhengig tredjepart kan ikke Supersaver imøtekomme klagers krav.

Norwegian Air Shuttle har inngitt følgende tilsvarende til nemnda:

Klagen gjelder flyvning DY1932 med avgang 23. mars 2020 fra Oslo (OSL) til Dubai (DXB) for to passasjerer med bookingreferanse PT5RRX. Klager har fremsatt krav om refusjon av billetter samt standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Den aktuelle flyvningen ble kansellert grunnet Covid-19 pandemien og som følge av reiserestriksjoner satt av nasjonale myndigheter.

Norwegian har vært under konkursbeskyttelse i Irland og under en restruktureringsprosess i Norge, hvor strenge lovreguleringer er på plass og dette har naturlig nok påvirket alle aspekter av Norwegians virksomhet, inkludert kundekrav. Kunder med utestående krav fra hendelser eksempelvis kanselleringer som ble gjort

før 18. november 2020 vil bli behandlet på lik linje med andre usikrede kreditorer. Dette innebærer at de inngår i den kreditorordningen som er presentert og vil motta en gitt prosent av det opprinnelig kravet de har på billetter som ikke er refundert.

Klagers krav faller inn under kreditorordningen da det oppstod før 18. november 2020. Norwegian kan bekrefte at klager har et reelt krav og at kravet vil bli håndtert i likhet med de andre usikrede krav. Flyselskapet ber om at klager registrerer kravet i den online portalen (det refereres til vedlagt link) hvor nødvendig informasjon for utbetaling vil bli loggført, slik at det kan gjennomføres en utbetaling til passasjeren i henhold til rekonstruksjonsplanen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Nemnda legger til grunn at klagers reise ble kansellert som følge av Covid-19. Nemnda anser dette som en ekstraordinær situasjon og ser ikke at det er grunnlag for at det skal utbetales standardkompensasjon.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting

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.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)