

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon/erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02834

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bergen til Antalya den 11. april 2020 med Norwegian sin flyvning DY1282, hjemreise den 29. april 2020 med DY1283.

Klager reiste ikke, og krever refusjon av billettene.

Klager mener flyet var kansellert før han søkte om refusjon av billettene, men har ingen dokumentasjon på dette ettersom det har gått lang tid. Norwegian har avslått krav om kompensasjon grunnet ekstraordinære omstendigheter.

Det er fremsatt krav om full refusjon/erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager har Norwegian svart at de ikke kan imøtekomme kravet om kompensasjon da kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. forordningens artikkel 5 (3), nærmere bestemt Covid-19.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager mener flyet ble kansellert av flyselskapet før han selv søkte om refusjon. Ettersom Norwegian ikke har fremmet noe tilsvaer som imøtegår denne påstanden, hverken i sitt svar direkte til klager eller overfor nemnda, legger nemnda denne opplysningen til grunn. EU-forordning 261/2004 kommer med dette til anvendelse for tilfellet.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning. Flyselskapet kan fritas fra å utbetale standarderstatning dersom det godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Nemndas flertall mener at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldes Covid-19, når opplysninger som er fremkommet tidligere legges til grunn, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning grunnet kanselleringen.

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. Selskapet har begrunnet kanselleringen med covid-19 ovenfor klager. Begrunnelsen er imidlertid ikke underbygget med 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.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Dette gjelder uavhengig av årsaken til flyselskapets kansellering. Klager har krevd refusjon av billettene. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter i henhold til EU-forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers flybilletter grunnet kansellert flyvning.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)