

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter + forsinkelsesrenter. covid-19.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00108

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte flybilletter til sine foreldre tur/retur Barcelona-Oslo med Norwegian. Reisen ble kjøpt gjennom byrået Tripmonster. Planlagt avreisedato var den 16. mai 2020 (D85520), med retur den 20. mai 2020 (DY1740).

Klager har anført at flyvningene ble kansellert grunnet covid-19. Klager mottok mail fra Tripmonster den 16. april 2020 med informasjon om dette samt informasjon om hvordan refusjonen ville foregå.

Klager hørte ikke noe mer. I oktober 2020 logget hun seg inn på "Mine reiser" og søkte på status på refusjonen. Der var det mulig å sende en beskjed til Tripmonster. Klager sendte inn spørsmål om status. Klager fikk svar om at forespurt refusjon var mottatt, og at så snart refusjonen var autorisert ville det bli refundert til klager. Det ble i tillegg opplyst at dette kunne ta mellom 12-14 uker, avhengig av selskapet.

I januar 2021 prøvde klager igjen å finne status på "Mine sider". Der sto det at forespørselen fortsatt var under behandling. Klager forsøkte å få kontakt med Tripmonster uten hell.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybillettene, samt forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har anført følgende:

Tripmonster har informert kunden om at Norwegian er i en rekonstruksjonsprosess og at krav må sendes til konkursadministrator.

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer i saken.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybilletter med Norwegian, kjøpt gjennom Tripmonster.

Klager har anført at hun ble informert om kansellering av Tripmonster i april 2020. Nemnda har sett på kopi av mailen, og mener selve mailen etter sin ordlyd ikke konkluderer med at flyvningen(e) definitivt er kansellert. Det refereres til ordlyden i mailen hvor det står: "If your reservation has been affected and your flight has been cancelled". Imidlertid står det at dersom dette er tilfellet, vil Tripmonster sende inn søknad om refusjon til flyselskapet. Slik nemnda forstår det tok klager kontakt igjen i oktober 2020 for å sjekke status.

Norwegian har ikke levert tilsvaer, og har således ikke imøtegått klagers påstand om at flyvningene faktisk var kansellert. Nemnda legger til grunn at klagers flyvning(er) var kansellert da refusjonen ble forespurt etter avreisetidspunktet, og at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse i klagers tilfelle.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet har klager oppgitt å ha fått beskjed om kanselleringen i april 2020, altså mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Nemnda er således av den oppfatning at Norwegian bør refundere prisen for billettene til klager.

Klager har fremsatt krav om forsinkelsesrenter, og har krav på dette i henhold til forsinkelsesrenteloven § 2.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer flybillettene/bookingen direkte til klager + forsinkelsesrenter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)