

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og overstigende beløp til ny flybillett.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00021

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Kristiansand via Oslo med Norwegian den 20. november 2020, med retur den 22. november 2020.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 10. november 2020. Oppgitt årsak var covid-19. Dette gjaldt samtlige flyvninger på billetten. Selve kanselleringsinformasjonen ble publisert på Norwegian sine nettsider, som klager ikke klarer å finne tilbake til.

Da klager ikke fant muligheter for å ombooke billetten på Norwegian sine nettsider, ringte han Norwegian sin kundeservice. Han ble der informert om at det ikke var mulig å ombooke billettene, men at han måtte søke om å få billetten refundert. Klager gjorde dette gjennom link på Norwegian sine nettsider. Klager fikk et bekreftende svar fra Norwegian. Da klager ikke ble tilbudt omruting kjøpte han nye tur/retur billetter på egenhånd. Klager valgte den billigste billetten han kunne finne. Påløpt kostnad for dette var 4 452,2 NOK.

Klager venter i god tro på at billettene skulle bli refundert så snart som mulig fra Norwegian. Han ventet en måned før han sendte en purring til Norwegian.

Den 15. desember fikk klager svar fra Norwegian med avslag. Norwegian har påberopt seg force majeure, noe klager mener ikke foreligger. Corona kom til Norge allerede i slutten av februar 2020. At dette kom til å ramme flyselskapet var forutsigbart. Norwegian kunne iverksatt tiltak på et tidligere stadium, men fortsatte å tilby billetter den 11. november. Dette var en risiko Norwegian var klar over, og hadde vært klar over helt siden mars 2020.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager har Norwegian avslått klager og oppgitt at årsaken til kanselleringen var covid-19.

Nemnda bemerker

Tjenesteyter har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering kan gi rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom selskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har opplyst at samtlige flyvninger i bookingen ble kansellert den 10. november 2020. Nemnda finner det noe uklart hva som rent faktisk skjedde i denne forbindelse, ettersom klager har lastet opp et dokument som også viser andre alternative flyvninger de aktuelle reisedatoene. Sekretariatet for Transportklagenemnda har forespurt klager om en oppklaring rundt dette. Som svar på dette har klager oppgitt at han ikke vet noe om flyvninger utover hans opprinnelige booking. Klager har videre oppgitt at samtlige flyvninger var kansellert, og at han ringte Norwegian sin kundeservice, og fikk beskjed om at ombooking ikke var mulig. Norwegian har ikke svart nemnda, og således ikke imøtegått klagers påstander. Nemnda legger med dette klagers forklaring til grunn om at flyvningene ble kansellert, og at klager ikke fikk noen alternativer.

Til klager direkte har Norwegian oppgitt at årsaken til kanselleringen av utreise-flyvningen var covid-19. Covid-19 vil som utgangspunkt være å regne som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. Norwegian har imidlertid ikke fremmet noen forklaring til nemnda hvor dette dokumenteres nærmere. Klagers flyvninger var i tillegg innenlands i november 2020. Nemnda finner at Norwegian med dette ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det samme må gjelde for kanselleringen av hjemreisen. Klager har med dette rett på standarderstatning både for kanselleringen av utreisen og hjemreisen (totalt 500 euro).

Kansellering gir videre passasjerer rett til valget mellom refusjon og omruting jf. artikkel 8. Slik nemnda ser saken ønsket klager i denne saken omruting for å kunne få reise senere. Han ble imidlertid ikke tilbudt dette, og måtte kjøpe nye billetter på egenhånd. I EU-kommisjonens tolkningsveiledning for EU-forordning 261/2004 punkt 4.2 fremgår det at tilbud om omruting og refusjon skal gis samtidig. Dersom flyselskapet ikke oppfyller omrutingsplikten, kan det bli ansvarlig for å dekke klagers merkostnader til å ombooke seg selv på egenhånd. I henhold til klagers forklaring har nemnda kommet frem til at dette må gjelde i klagers tilfelle.

Nemnda finner det uklart hvorvidt klager har fått refusjon av sine opprinnelige billetter med Norwegian eller ikke. Nemnda anbefaler med dette at Norwegian refunderer klagers nye flybilletter. Det kan gjøres fratrekk for eventuelt allerede refunderte opprinnelige billetter dersom aktuelt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 500 euro til klager i standarderstatning, samt refunderer kostnader til nye flybilletter grunnet manglende omruting. Det kan i forbindelse med sistnevnte gjøres fradrag for eventuelt allerede refunderte opprinnelige flybilletter.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)