

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter som følge av kansellering etter ombooking. Billettene ble kjøpt via reisebyrå. Spørsmål om refusjonskravet berøres av selskapets rekonstruksjon.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01232

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og fire andre reisende hadde bestilt en tur-returreise med Norwegian mellom Trondheim og Gran Canaria via Oslo. Utreisedatoen var 15. juli 2020, mens returdatoen var 30. juli 2020. Billettene var kjøpt via Mytrip.

Klager ble informert av Mytrip den 3. juli 2020 om at reisen var kansellert. Hun ble tilbudt refusjon eller ombooking, og hun valgte sistnevnte, noe hun betalte en avgift til Mytrip for. De nye reisedatoene var etter dette 19. desember 2020 og 30. desember 2020.

Den 21. november 2020 fikk klager imidlertid beskjed om at også den nye reisen var kansellert. Klager ble kun tilbudt refusjon, men hun har ikke mottatt dette.

Klager krever full refusjon av innbetalt beløp for billettene med Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette.

Mytrip har i det vesentlige anført følgende:

Den 13. januar 2020 bestilte klager fem billetter med Norwegian for en tur-returreise mellom Trondheim og Gran Canaria. På grunn av den ekstraordinære situasjonen med covid-19, ble reisen avbestilt. Norwegian tilbyr ikke refusjon for flyavganger før 17. november 2020, selv om flyvningene ble innstilt. Dette er naturligvis svært beklagelig, men Mytrip har ikke mulighet til å påvirke dette.

Skulle Norwegian åpne opp igjen for å gi refusjon, og Mytrip får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse pengene bli refundert til klager.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at både reisen i juli 2020 og reisen i desember 2020 ble kansellert av flyselskapet.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør 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. Passasjerer har imidlertid ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før avgang.

Nemnda legger til grunn at klager ble informert om kanselleringen av den første reisen den 3. juli 2020, noe som var mindre enn 14 dager før avgang. Norwegian har ikke gitt tilsvaret til nemnda og har ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager har rett på 400 euro i standarderstatning per person for denne kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Videre skal passasjerer i henhold til EU-forordningens artikkel 8 nummer 1 tilbys valget mellom refusjon og omruting når flyselskapet kansellerer en flyvning. Klager valgte i dette tilfellet omruting til en senere avgang.

Også den nye reisen i desember, som klager ble omrutet til, ble kansellert. Klager ble informert om denne kanselleringen den 21. november 2020, noe som var mer enn 14 dager før avgang. Klager har da ikke rett på standarderstatning for denne kanselleringen.

Klager har imidlertid rett på refusjon i henhold til EU-forordningens artikkel 8 nummer 1. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, også i tilfeller der flybillettene er kjøpt via et reisebyrå.

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 er av den oppfatning at klagers krav på standarderstatning for kanselleringen av reisen i juli 2020 berøres av selskapets rekonstruksjon. Imidlertid kan ikke nemnda se at kanselleringen av reisen i desember berøres av rekonstruksjonen, da klager fikk beskjed om kanselleringen av denne 21. november 2020. Nemnda anbefaler således at klager gis full refusjon av billettkostnaden av Norwegian.

Klager har, som nevnt, rett på omruting ved kansellering. Mytrip, som formidler av billettene, har tatt et gebyr for å gi klager en tjeneste hun ellers har krav på. Nemnda mener at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608. Nemnda anbefaler at Mytrip refunderer gebyret på 375 kroner.

Forbrukerrepresentantene presiserer også at selskapet har brutt forordningen ved ikke å gi passasjerer informasjon om og rett til omruting. Dette får imidlertid ikke noen praktisk betydning i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning i henhold til selskapets rekonstruksjonsplan og gir full refusjon av billettkostnaden til klager. Nemnda anbefaler videre at Mytrip refunderer gebyret på 375 kroner.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)