

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

09.03.2021

### Saksnummer

2020-02811

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle  
Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Los Angeles til Tallinn via Oslo den 17. mai 2020 med ankomst Tallinn den 18. mai, med DY7084 og DY1060. Den 15. mai ble klager informert om at flyvningene var kansellerte som følge av covid-19 pandemien.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billettene 283,26 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7084 og DY1060 ble kansellerte som følge av covid-19 pandemien.

Klager har kjøpt billetten via et reisebyrå, og Norwegian har refundert klagers billett til reisebyrået. Klager bes henvende seg til Kiwi.com for utbetaling.

### Nemnda bemerker

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 artikkel 5 og 7.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående kanselleringen, eller dokumentert årsaken til denne, selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at

kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har således rett til standarderstatning på 600 euro.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager har krever full refusjon.

Norwegian har refundert klagers billett til reisebyrået Kiwi.com. Kiwi.com har valgt å ikke avgi uttalelse til nemnda.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av flybilletter. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere den ubenyttede flybilletten direkte til klager.

Norwegian har dokumentert, og nemnda legger til grunn, at Norwegian har refundert billettprisen til reisebyrået. Nemnda forstår at dette er i tråd med gjeldende praksis i bransjen. Nemnda må likevel forholde seg til at flyselskapene etter forordningen er ansvarlig overfor klager, og nemnda oppfordrer Norwegian til å kreve regress fra Kiwi.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 600 euro til klager, samt refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)