

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-03209

### Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Bergen til Berlin via Oslo hos Supersaver med Norwegians flight DY605 og DY1104 for reise 10. april 2020. Den 8. april ble klager informert om at reisen var kansellert.

Klager har kun mottatt kroner 511,29 av totalt kroner 886. Klager krever hele beløpet refundert.

Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige uttalt:

Klagers reise ble kansellert som følge av den pågående covid-19 pandemien. Supersaver har refundert klagers billett i henhold til sine vilkår.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### 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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 8. april, mindre enn to uker før avgang.

I spørsmålet om standarderstatning har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes den pågående covid-19-pandemien. I og med at flyselskapet ikke har inngitt tilsvaer til nemnda, kan flertallet imidlertid ikke se at flyselskapet har godtgjort hva som var årsaken til kanselleringen. Flertallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 250 euro.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener flyvningen er kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter som etter forordningen fritar erstatningsplikten. Selv om flyselskapet ikke har inngitt tilsvaer til nemnda har Norwegian oppgitt at årsaken til kanselleringen var på grunn av Covid-19 i en e-post til klager. Med tanke på at flyvningen var den 10. april 2020 - kort tid etter at Europa i stor grad stengte ned - mener mindretallet at dette helt åpenbart må være årsaken. Det foreligger således sannsynlighetsovervekt, og Norwegian skal ikke betale standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, noe hun har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I dette tilfellet har klager mottatt kroner 511,29 av totalt kroner 886. Supersaver har ikke kommentert hva som er årsaken til at beløpet ikke samsvarer med prisen klager betalte. Nemnda antar at differansen er et administrativt gebyr.

Nemnda kan ikke se at Supersaver har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Supersaver hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett 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 derfor at hele billettbeløpet refunderes til klager, med fradrag av allerede utbetalt beløp.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager på 250 euro og at Supersaver utbetaler 375 kroner til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)