

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billett grunnet kansellering.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2020-02709

Tjenesteytere

Travelgenio

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til London den 22. mars 2020 med DY1318. Billetten var kjøpt gjennom Travelgenio. Flyvningen ble kansellert og klager ble ikke informert. Dette var hjemreisen og utreisen den 9. mars 2020 var allerede benyttet, totalt kostet billetten 125.29 GBP. Klager får beskjed fra Travelgenio om at de ikke er i stand til å administrere en delvis kansellering av en billett som er delvis benyttet.

Klager krever billetten refundert samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelgenio anfører at de aldri ble informert fra flyselskapet om at flyvningen ble kansellert. De forklarer at de har utbetalt til klagers kredittkort som ble gitt av kunden under bestillingsprosessen.

Norwegian har anført at DY1318 den 22. mars 2020 fra Bergen til London ble kansellert grunnet covid-19 pandemien. Det vises til at klager ble informert om kanselleringen på e-post den 16.mars 2020. Norwegian viser til at de har utbetalt, 44,90 euro, til reisebyråagenten den 22. oktober 2020.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til 261/2004.

Nemnda bemerker

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. Passasjeren har likevel ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende

ble informert om kanselleringen minst to uker før avgang, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. I dette tilfellet har klager anført at hun aldri fikk beskjed om kanselleringen. Norwegian har på sin side anført at de varslet klager, men de har oppgitt at de informerte om kanselleringen den 16. mars 2020, noe som uansett var mindre enn to uker før avgang.

Norwegian har imidlertid oppgitt at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Sett i lys av at flyvningen skulle gå den 22. mars 2020 og kanselleringen skjedde den 16. mars 2020, er nemnda av den oppfatning at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes covid-19-utbruddet med påfølgende restriksjoner, noe som anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Nemnda mener derfor at klager ikke har rett på standarderstatning for kanselleringen.

Uavhengig av retten til standarderstatning har passasjerer rett til omruting eller refusjon når flyvningen blir kansellert, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Norwegian har dokumentert at de har utbetalt refusjon til Travelgenio, som har lagt frem dokumentasjon på at beløpet er refundert til klager. Nemnda legger derfor til grunn at den kansellerte billetten er blitt refundert.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)