

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet kansellering.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02525

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Bergen til Evenes den 19. juni 2020 kl 07.00 med DY104. Pris kroner 2 069 for to personer. På flyplassen avreisedagen ble klager gjort oppmerksom på at avgangen var kansellert. Klager var ikke på noe tidspunkt blitt informert om dette på forhånd.

Formålet med reisen var jobb som lærer på en sommerskole, det var derfor viktig for klager å reise. De måtte kjøpe nye billetter som de krever refundert.

Ny billett med SAS Vegard Hanssen kr 3 492 (billigere enn ordinær pris med Norwegian)
Ny billett med Norwegian Line R Hagen kr 2 530 (ungdomsbillett)
Til sammen kroner 6 022 for nye billetter

Klager krever refusjon av utgifter til nye billett, med fradrag av allerede refunderte billetter. Totalt krav kroner 3 953.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY104 ble kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billetter med kroner 2 052, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at DY104 fra Bergen til Evenes den 19. juni ble kansellert.

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.

I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har forklart at kanselleringen skyldtes covid-19 pandemien uten å forklare dette nærmere. Det er heller ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19. Klager har derfor krav på standarderstatning 250 euro per person, totalt 500 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klager krever refusjon av utgifter til nye billetter. Nemnda legger til grunn at Norwegian i dette tilfellet ikke tilbød klager omruting, men refunderte klagers billetter i ettertid.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det t frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjereren rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Etter nemndas syn har klager og hans reisefølge derfor krav på dekning av mellomlegget på 3970 kroner.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 500 euro i standarderstatning samt 3970 kroner for nye billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro per person til klager, samt 3970 kroner for nye billetter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)