

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert avgang .  
Feil informasjon fra flyselskapet vedrørende kanselleringen.

### Dato

12.10.2021

### Saksnummer

2020-03675

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kirkenes til Oslo den 11. november 2020 kl. 20.25 med DY311. Den 9. november kl. 23.35 fikk klager en sms fra Norwegian om at avgangen var kansellert på grunn av den pågående covid-19 pandemien. Klager trykket på lenken i sms'en til Norwegians nettsider der han kunne velge hva han ville med sitt tilgodehavende. Klager valgte å få pengene tilbake. Deretter fikk klager en ny sms kl. 23.50 samme kveld hvor det fremgikk at DY311 den 11. november hadde fått utsatt avgang med 25 minutter og at han kunne se bort fra den foregående sms'en.

Siden klager allerede hadde svart på lenken, så kunne han ikke gjøre noe annet enn å ringe Norwegian dagen etter og spørre hva det var som hadde skjedd. De kunne hverken bekrefte eller avkrefte noe, så klager opprettholdt sin avbestilling og ønske om refusjon.

Som svar på klagers krav om refusjon svarte Norwegian at de ikke kunne gi ham dette da flyvningen opererte i henhold til rute.

Klager fastholder sitt krav om full refusjon av billettprisen på kr. 829.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

Norwegian har unnlatt å svare nemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Klager fikk beskjed to dager før planlagt avgang med DY311 at flyvningen var kansellert og at han kunne kreve billettprisen refundert ved å trykke på en link i sms'en han mottok. Klager forholdt seg til denne beskjeden og søkte om refusjon av billettprisen. Klager har fremlagt kopi av sms'ene han mottok fra Norwegian. Den første mottok han 9. november kl. 23.35. Neste sms med beskjed om at foregående sms var feil kom kl. 23.50. Klager hadde da allerede søkt om refusjon og Norwegian må forholde seg til dette, selv om beskjeden klager fikk var feil. Etter nemndas oppfatning har klager derfor i utgangspunktet krav på refusjon.

Etter nemndas oppfatning har klager, med samme begrunnelse, rett på standarderstatning etter forordningen artikkel 5 nummer 1 bokstav c).

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 som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian Air Shuttle utbetaler og refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)