

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter.

Dato

18.02.2022

Saksnummer

2021-01342

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

I februar 2020 kjøpte klager en reise fra Haugesund til Kreta for seks personer. På dette tidspunktet visste en lite/ingenting om covid-19. Reisen ble bestilt via reisebyrået Mytrip, med planlagt utreise den 19. juni 2020 (Haugesund-Oslo-Helsinki-Chania) og retur den 8. juli 2020 (Chania-Oslo-Haugesund). Alle flyvningene skulle opereres av Norwegian (utreise: DY191, D8317 og D8704, retur: DY1899 og DY196).

Den 1. juni 2020 bekreftet klager at de ønsket kansellering av reisen grunnet utreiseforbud. Dette var etter spørsmål fra Mytrip. Den 27. juni 2020 ble det gitt beskjed om kansellering grunnet covid-19.

Klager har i etterkant fått beskjed om at det er en granskningsprosess i Irland, samt en rekonstruksjon i Norge, og at klager muligens kun vil få en prosentandel. Dette er klager med reisefølge ikke fornøyde med.

Det er fremsatt krav om full refusjon av bookingen. Klager har søkt om refusjon fra sitt forsikringsselskap, men har fått avslag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har oppsummert anført følgende:

Flyvningene ble kansellert grunnet reiserestriksjonene iverksatt av nasjonale myndigheter grunnet covid-19-pandemien.

Norwegian har vært under konkursbeskyttelse i Irland og rekonstruksjon i Norge. Dette påvirker alle utestående krav oppstått før 18. november 2020. Dette inkluderer krav som ble godkjent, men refundert innen denne datoen.

Etter å ha gjennomgått saken bekrefter Norwegian at passasjerer har et gyldig krav. Skyldig beløp vil bli behandlet som avtalt gjeld i henhold til ordningen. Invitasjon vil bli sendt til mailen som ble benyttet ved bookingen. Som uprioritert kreditor har klager i henhold til vilkårene for ordningen kun rett på cirka 5% av kravet. Klager kan få bedre oversikt og forståelse av sine rettigheter ved å logge inn på dividendeportalen (link i tilsvarende brev). Klager kan her også registrere kontoinformasjon, samt se beløpet som vil bli utbetalt.

Basert på ovenstående anser Norwegian det som at de har overholdt sine plikter i henhold til EU-forordning 261/2004.

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Mytrip.no. Mytrip opptre kun som en formidler. Avtalen om den faktiske gjennomføringen/leveringen av flytjenesten inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Mytrip sitt ansvar begrenses seg til Mytrip sine egne tjenester som kunden eventuelt kjøper.

Mytrip sin rolle som formidler er tydelig beskrevet på deres hjemmesider, samt reisevilkår. Bestilleren har under bookingen bekreftet å ha lest og forstått vilkårene. Det vises til relevante seksjoner i reisevilkårene (vedlagt i saken). Det bemerkes særlig at:

- Mytrip opptre kun som formidler ved levering av tjenester.
- Mytrip er ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- Mytrip har ingen innflytelse på flyselskapets vilkår.
- Mytrip kan ikke ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- Mytrip kan kun formidle refusjoner som de har fått i retur fra det relevante flyselskapet.

Den 11. februar 2020 booket kunden seks billetter mellom Haugesund og Kreta med flyselskapet Norwegian. Reisen er booket som to enkeltreiser med to ulike bookingnummer. På grunn av den ekstraordinære situasjonen med covid-19 ble kundens reise både tur/retur avbooket.

Mytrip må i rollen som formidler alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. Dessverre tilbyr ikke Norwegian refusjon for flyavganger før 17. november 2020, selv om flyavgangene var kansellert. Dette er beklagelig, men ikke noe Mytrip kan påvirke.

Under bookingen ble kundens betaling omgående formidlet til flyselskapet, i henhold til reisevilkårene. Mytrip har ikke fått noe refusjon fra Norwegian. Dersom Mytrip skulle motta refusjon vil dette videreformidles til klager.

Flyselskapets beslutning er helt utenfor Mytrip sin kontroll. Mytrip vil lide store økonomiske tap dersom de forventes å erstatte kundene i tilfeller hvor de ikke har finansielle midler til å dekke kostnaden. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen inngått mellom kunden og flyselskapet. Om kunde har ytterligere krav skal disse rettes direkte til flyselskapet.

Hele utreisen var innstilt av Norwegian, hjemreisen ble endret med 22 timer på den første flighten fra Chania til Oslo.

Nemnda bemerkter

I henhold til sakens dokumenter består klager sin booking av to separate enkeltbilletter. Det vises til Mytrip sitt tilsvaer, teksten øverst i bestillingsbekreftelsen, samt at utreisen og returen har forskjellige referansenummer. Refusjonsspørsmålet skal med dette vurderes hver for seg for de to reisene, da det ikke anses som en sammenhengende reise i juridisk forstand.

Nemnda forstår faktum i saken slik at klager egentlig ønsket å avbestille flyvningene før flyselskapet kansellerte avgangene, men at reisebyrået faktisk ikke avbestilte billettene på klagers vegne før etter at selskapet hadde kansellert avgangen. Billettene må da anses for å være kansellert fra selskapets side.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjeren blir informert om kanselleringen minst to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i). I dette tilfellet har nemnda ikke fått opplysninger om når flyvningen ble kansellert. Nemnda legger derfor til grunn at klager rett til standarderstatning også for hjemreisen. Nemnda mener etter dette at klager har rett på standarderstatning for både utreise og hjemreise.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Reisen er kjøpt via et reisebyrå. Det er imidlertid flyselskapet, og i dette tilfellet Norwegian, som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. 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 på refusjon 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.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige nemndsmedlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)