

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering

Dato

06.12.2021

Saksnummer

2021-00933

Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølget hadde planlagt utreise fra Oslo til Alicante 24. juli 2020 (D85321) og med planlagt retur 31. juli 2020 (D85320). Reisen ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver.

Klager anfører at de fikk beskjed 23. juli 2020 i Norwegianappen at flyreisen var blitt utsatt til 25. juli 2020. De fikk ingen mulighet til å svare at de ikke godtok dette. De skrev en e-post til Norwegian og Supersaver at de ikke godtok endringen og ville ha refundert billettene. Endringen av reisetidspunkt sammen med anbefalinger om å ikke reise ut av landet av norske myndigheter gjorde at de kansellerte reisen.

Klager og reisefølget ønsket å få refundert reisen da reisetidspunktet ble utsatt og på grunn av covid-19 pandemien da de ble anbefalt av norske myndigheter om å ikke dra. To av passasjerene var i risikogruppen for covid-19, så det var ikke aktuelt å reise når situasjonen var slik den var på det tidspunktet.

De reisende var i kontakt med både Norwegian og Supersaver i forkant av reisen. Da det i tillegg kom endringer på avreisetidspunktet ønsket de ikke å dra. Klager forklarer at de var daglig i kontakt med Supersaver og fikk en bekreftelse på e-post om at reisen var kansellert, for deretter å få en ny e-post litt senere om at reisen ikke var kansellert likevel. Klager har forsøkt å ringe, men har kun blitt satt over og deretter har ingen tatt telefonen. Per e-post har klager ikke fått noe annet enn at de må fylle ut et skjema, dette har de gjort, men har ikke fått noe svar. Klager har forsøkt å purre på telefon og e-post mange ganger, men har ikke fått svar.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager og reisefølget krever å få refundert hele beløpet for flybillettene til kr. 20 268.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Marco Polo AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på hjemmesiden supersaver.no. Supersaver agerer kun som en formidler. Avtalen om flybilletter og flytjenester inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene. Supersaver sitt ansvar er begrenset til deres egne ekstratjenester. Supersaver sin rolle beskrives tydelig på deres hjemmesider. Kunden må bekrefte å ha lest og forstått vilkårene under bestillingen. Det vises til vedlagte reisevilkår.

Klagerens flyreise med Norwegian ble kansellert av flyselskapet på grunn av den ekstraordinære situasjonen med covid-19. Marco Polo AS, har på klagerens vegne sendt en tilbakebetalingssøknad for samtlige flybilletter i denne bookingen til Norwegian. Det har videre blitt sendt påminnelser til flyselskapet for å få statusoppdatering i saken. Marco Polo AS viser til svar fra Norwegian mottatt 18. februar 2021 med informasjon om at flyvninger fra før 18. november 2020 vil falle inn under Norwegians rekonstruksjonsplan.

Marco Polo AS kan ikke oppfylle klagers krav om full refusjon for flyreisen. I rollen som formidler må Marco Polo AS følge flyselskapets regler og retningslinjer for endringer og tilbakebetalinger. Marco Polo AS har søkt om tilbakebetaling for samtlige flybilletter i bookingen til Norwegian. Saken ligger til behandling hos flyselskapet. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for en avtale inngått mellom kunden og flyselskapet.

Norwegian har til tross for gjentatte henvendelser og oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om full refusjon av sine flybilletter med Norwegian. Norwegian har tross oppfordring 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.

Nemnda mener klagers krav må vurderes på bakgrunn av EU-forordning 261/2004.

Klager har opplyst at det fremgikk på Norwegian sin app at flyvningen var kansellert. I tillegg til dette har Supersaver forklart at reisen ble kansellert av flyselskapet. Ettersom Norwegian ikke har innlevert svar til nemnda, legger nemnda klagers opplysninger til grunn i saken. Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon hvis de velger det, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Kansellering gir rett til standardkompensasjon, med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått se jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Norwegian har ikke fremlagt noe dokumentasjon i denne saken. Det fremgår av dokumentasjonen fra reisebyrået at reisen ble kansellert på grunn av covid-19. Nemnda mener at covid-19 kan anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, men at dette avhenger av tidsrommet kanselleringen skjedde. Kanselleringer i starten av pandemien er det naturlig å se på som utslag av en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Etter hvert som pandemien skred frem kreves det mer konkret dokumentasjon.

Klagers billetter gjaldt reise i juli 2020. Basert på reisedatoene, innsendt dokumentasjon og manglende tilsvar fra Norwegian finner nemnda det imidlertid ikke godtgjort at covid-19 var årsaken til kanselleringene. Nemnda mener med dette at de reisende har rett på standarderstatning for kanselleringen, både for utreisen og returen.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1.

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.

Når det gjelder betaling for innsjekket bagasje, finner nemnda det uklart hvorvidt dette er en del av billettprisen. Dersom det er en del av billettprisen, så vil dette være en del av klagers refusjonskrav mot Norwegian.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)