

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av reisens beløp og erstatning for tapt innenlandsflyvning i USA.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03200

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle fly fra Oslo til San Francisco den 22. juni 2020. Klager hadde i tillegg en returreise med Norwegian fra New York til Oslo på separat booking den 12. juli 2020. Utreisen til USA ble kansellert og klager mottok refusjon for denne. Det var imidlertid ikke mulig å foreta hjemreisen. Klager fikk likevel avslag på kravet om refusjon av denne, med den begrunnelse at klager hadde avbestilt før flyvningen var kansellert. Klager mener Norwegian bør dekke hjemreisen, da de ikke hadde mulighet til å benytte denne. Beløpet var på 13 884 NOK. Klager har fått igjen 11 801 NOK av sitt forsikringsselskap. Klager mistet i tillegg en innenriksreise i USA de hadde bestilt. Klager har fremsatt krav om at Norwegian dekker tapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Klager har oppgitt at de krever refusjon av hjemreisen, da de ikke kunne benytte denne grunnet kanselleringen av utreisen. Klager har oppgitt at hun i ettertid har fått opplysninger fra Norwegian om at datoen for kanselleringen var den 10. juni 2020. Selve klagen til Norwegian er imidlertid datert 19. mai 2020. Slik nemnda ser det må klager dermed ha fått opplysning om kansellering av utreisen fra Oslo til San Francisco over to uker før avreise. Det er med dette ikke grunnlag for standarderstatning. Klager oppgir

at hun har fått refusjon for utreisen. Spørsmålet for nemnda er om hun har krav på refusjon av hjemreisen.

Hjemreisen med Norwegian var bestilt på en separat booking og må etter EU-forordning 261/2004 vurderes separat. Nemnda legger til grunn at klager sendte inn krav om refusjon før hjemreiseflyvningen eventuelt ble kansellert fra Norwegians side. Det forelå dermed ingen bekreftet booking på flyvningen på det eventuelle kanselleringsstidspunktet, noe som er et krav for at EU-forordningen skal komme til anvendelse, jf. artikkel 3 punkt 2 bokstav a).

I EU-kommisjonens veileder for EU-passasjerrettigheter sett i lys av Covid-19 punkt 2.2. fremgår det at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer tilfeller hvor klager selv avbestiller/ ikke har muligheten til å foreta reisen. Det poengteres at refusjonsspørsmålet i slike tilfeller avhenger av vilkårene for den aktuelle billetten. Billettene var i kategorien LowFare, og var følgelig ikke refunderbare i henhold til billettreglene.

Klager har også krevd refusjon for tapt innenlandsreise i USA. Denne reisen var bestilt uavhengig av reisen til San Francisco, som en separat reise. Norwegians kansellering av flyvningen til San Francisco gir dermed ikke grunnlag for erstatning for den separate innenlandsflyvningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)