

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og togbilletter.  
Anført at beskjed om kansellering aldri ble mottatt.

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-03206

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og to medpassasjerer med DY994 fra Oslo til Billund den 27. juli 2020, og retur med DY997 fra Billund til Oslo den 2. august 2020. DY994 hadde avgang kl. 14.05 fra Oslo. Klager anfører at avgangstiden ble flyttet til kl. 12.20, men dette fikk de ikke beskjed om før de møtte opp på flyplassen. Samtidig fikk de beskjed om at også hjemreisen var blitt flyttet, fra kl. 20.35 til kl. 10.35.

Siden de mistet flyet den 27. juli, valgte de å kjøpe nye billetter etter å ha snakket med Norwegians servicekontor på Gardermoen.

Klager krever refusjon av utgiftene til nye flybilletter til København pålydende 6 900 NOK og togbilletter fra København til Fredericia pålydende 198 DKK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har på tross av oppfordring og utsatt svarfrist ikke inngitt tilsvar i saken.

Overfor klager har Norwegian anført at DY994 ble kansellert som følge av covid-19-pandemien.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysninger til grunn at avgangstiden til DY994 fra Oslo til Billund ble endret.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Klager har anført at han ikke mottok beskjed om ruteendringen. Norwegian har ikke imøtegått denne påstanden. Selskapet har overfor klager anført at flyvningen ble kansellert som følge av covid-19-pandemien.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort verken at klager ble informert mer enn to uker før planlagt avgangstid, eller at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Norwegian har til klager opplyst at kanselleringen skyldtes "travel restrictions imposed by national authorities as a result of COVID-19". I juli 2020 var det imidlertid åpent for reiser mellom de to landene. Det bemerkes også at billettene ble kjøpt i juni 2020, og at det etter hva nemnda kjenner til ikke skjedde noen innskjerpinger i restriksjonene mellom de to landene i perioden mellom kjøp og kansellering. Nemnda mener derfor at Norwegian ikke har godtgjort slike ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Nemnda mener på denne bakgrunn at klager har rett til 250 euro standarderstatning per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Også ruteendringen på returen er å anse som en kansellering etter forordningen, og gir rett på samme standarderstatning etter artikkel 5 og 7.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til alternativ transport pålydende totalt 7 190,74 NOK. Etter forordningens artikkel 8 har den reisende ved kansellering rett på omruting eller refusjon av billettutgiftene etter eget valg. Nemnda legger til grunn at klager ønsket omruting, men at Norwegian ikke sørget for dette da klager snakket med dem på Gardermoen. Klager har på denne bakgrunn sørget for omruting selv, og har krav på erstatning for kostnadene til dette.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 1 500 euro i standarderstatning og 7 190,74 NOK for kostnader til omruting til klager.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)