

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av mellomlegg til nye billetter og hotellutgifter, samt forsinkelsesrenter. Kansellering grunnet covid-19.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-02768

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (2 personer) skulle reise fra Oslo til Madrid den 20. september 2020 med DY1718 kl. 07.40. Denne flyvningen ble kansellert grunnet pandemien. Klager betalte billettene delvis med CashPoints og delvis med kredittkort. Norwegian har returnert CashPoints og penger for billettene.

Klager kjøpte nye billetter med KLM, med avreise to dager senere, som var dyrere enn billettene med Norwegian. Han fikk en ekstrakostnad på kr 492, som klager mener Norwegian skal erstatte.

Klager krever kr 492 for dyrere billetter hos KLM, refusjon av hotellopphold i Oslo på kr 3 424, standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda, selv etter gjentatte henvendelser.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Flyvningen DY1718 fra Oslo til Madrid 20. september 2020 ble kansellert. Denne uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært inngått, selv om alle rimelige tiltak ble iverksatt. Kanselleringen er forårsaket av reisebegrensningene som ble pålagt av nasjonale myndigheter som et resultat av covid-19.

Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om kompensasjon da flyvningen var kansellert grunnet ekstraordinære omstendigheter. Dette er i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3).

Nemnda bemerker

Flyselskapet Norwegian Air Shuttle har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har opplyst at han fikk beskjed om kanselleringen 13. juli 2020, som var mer enn 14 dager før planlagt avgang. Han har dermed ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c første punkt.

Basert på innsendte kommentarer fra klager forstår nemnda det slik at klager har fått full refusjon av de ubrukte billettene i CashPoints og penger. Spørsmålet er derfor om klager har rett på refusjon av ekstrautgiftene og forsinkelsesrenter.

Når en flyvning kanselleres, skal passasjerer tilbys valget mellom omruting og refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har opplyst at han ble informert om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen, og at han ba om full refusjon av billettprisen. Når passasjerer velger refusjon har de ikke krav på omruting, og kan da heller ikke selv foreta slik omruting og kreve ekstrakostnader erstattet av flyselskapet.

Klager har i tillegg fremsatt krav om forsinkelsesrenter. Det følger av forsinkelsesrenteloven § 2 at klager har krav på forsinkelsesrenter fra forfall. Etter EU-forordningen artikkel 8 skal refusjon skje innen 7 dager. Forfall må således sies å ha vært 20. juli. Det er usikkert for nemnda når Norwegian refunderte billettene. Dersom dette skjedde etter 20. juli 2020, anbefaler nemnda at Norwegian utbetaler forsinkelsesrente på det refunderte beløpet fra 20. juli 2020 til refusjonen fant sted.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler forsinkelsesrenter av det refunderte beløpet regnet fra 20. juli 2020 til refusjonen fant sted. Det gis ikke medhold utover dette.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)