

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03567

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise fra Oslo til København hos Mytrip med Norwegian for reise den 9. april 2020. Reisen ble kansellert grunnet covid-19 pandemien, og klager krever full refusjon DKK 1 131.

Norwegian hevder klager aksepterte ruteendringen, men dette er helt uforståelig for klager. De ble ikke på noe tidspunkt informert om at flyvningen var kansellert, og hun har ikke akseptert noen ruteendring.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Klagers flyvning ble dessverre kansellert som følge av covid-19 pandemien. Mytrip har søkt refusjon fra flyselskapet.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager har ikke krav på refusjon da hun aksepterte ruteendringen.

Nemnda bemerker

Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer derfor vedtak på grunnlag av de opplysningene som har fremkommet i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager har opplyst at flyvningen ble kansellert, og at de ikke ble informert om dette før planlagt avreise. Norwegian har til klager anført at det oppstod en ruteendring som

klager aksepterte. Uttalelsen er imidlertid ikke forklart nærmere eller dokumentert. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon på slik ruteendring. Nemnda legger dermed klagers forklaring om kansellering til grunn.

Ved kansellering gir EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7 passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Også ruteendring er å anse som en kansellering. Norwegian har ikke godtgjort at ruteendringen eller kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager og følget har således rett til standarderstatning på 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjeren videre valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordningen artikkel 8. Klager har krevd refusjon. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro per person til klager, samt refunderer de ubenyttede flybillettene.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)