

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter. Klager har mottatt utbetaling i tråd med rekonstruksjonsplanen.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01007

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (èn passasjer) hadde returbilletter med Norwegian fra Alicante til Stavanger med avreise 30. januar 2021.

På grunn av reiseråd fra FHI valgte klager å droppe turen ned til Spania i januar 2021. Klager fikk aldri noen beskjed om at reisen med Norwegian var kansellert, men klager erindrer at det var lite flytrafikk i den perioden. Klager henvendte seg til Norwegian via telefon og ble guidet gjennom refusjonsskjemaet to ganger, og deretter fikk han en e-post om at Norwegian gjennomgikk store forandringer og at krav skulle vurderes etter reorganisering.

11. mars fikk klager e-post om kreditors meeting og den 9. juni mottok klager utbyttet på kroner 104,37 som ble inndratt til aksjer. Klager opplever dette som en veldig urettferdig behandling av kunder fra Norwegians side og krever at flyselskapet refunderer billettene i sin helhet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

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

Klager krever full refusjon av billetter som ikke ble benyttet pga. reiserestriksjoner fra FHI.

Ved kansellering av flyselskapet har passasjeren rett på valget mellom refusjon av billettene eller omruting, jf. forordningen artikkel 5 og 8

Nemnda finner det uklart hvem av partene som kansellerte først. Klager har opplyst at han tok kontakt med Norwegian og fikk hjelp til registrering av refusjonsskjema. Deretter mottok han informasjon om at Norwegian var under en rekonstruksjonsplan, hvor det ble sendt informasjon om kreditors meeting. Litt senere mottok klager utbetaling tilsvarende 5 % av billettkostnadene.

Fordi klager opprinnelig hadde LowFare-billetter, som ikke er refunderbare, men likevel har fått tilbud om refusjon av Norwegian, forstår nemnda det slik at flyselskapet kansellerte før klager søkte om refusjon. Det er ikke opplyst av partene når kansellering fant sted, eller når klager registrerte krav om refusjon, men ettersom klager har fått utbetaling i tråd med Norwegians rekonstruksjonsplan finner nemnda det sannsynlig at kravet oppstod før 18. november 2020.

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.

Nemnda har forståelse for at klager opplever situasjonen som urettferdig, men kan ikke se at klager har fått mindre enn det han har krav på i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i krav om full refusjon av billettene.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)