

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01142

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (en voksen med spedbarn) hadde planlagt å reise med DY1494 fra OSL til CDG med avreise 10. juni 2021. Ved forsøk på å sjekke inn ble klager oppmerksom på at flyvningen var kansellert, uten at klager hadde fått beskjed.

Klager har fått refundert billettene, og krever at Norwegian Air Shuttle utbetaler standarderstatning pålydende 400 euro per voksne passasjer, totalt 800 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har flyselskapet svart følgende:

Vi beklager de ulempene som oppsto på grunn av kanselleringen av flyet ditt med oss. Selv om vi alltid prøver å opprettholde de opprinnelige avgangstidene, kan det hende vi må endre tidspunktet for en flytur eller avbryte den. I tilfelle en endring vil vi alltid gjøre vårt beste for å informere våre passasjerer om endringen.

I dette tilfellet har vi sendt informasjon til epost-adressen som er registrert i bestillingen og vi er derfor ikke ansvarlig for tap som oppstår som følge av endringen.

På bakgrunn av dette kan vi ikke imøtekomme ditt krav om kompensasjon.

Vi bekrefter at billetten med referanse LJA2GL har blitt refundert til samme betalingsform som ble benyttet ved bestilling av reisen.

Vi beklager de ulempene denne uregelmessigheten har medført, men håper at vi til tross for dette vil få gleden av å ønske velkommen ombord ved en senere anledning.

Nemnda bemerker

Norwegian har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager har opplyst at da han forsøkte å sjekke inn ble han oppmerksom på at flyvningen var kansellert. Ettersom Norwegian ikke har innlevert svar til nemnda, legger nemnda klagers opplysninger til grunn i saken. Klager og hans medreisende har rett på standarderstatning 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian Air Shuttle utbetaler standarderstatning til klager og hans medreisende.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)