

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet ruteendring.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00759

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt reise hos Norwegian t/r Stavanger - Alicante for reise 4. - 9. oktober 2020. Reisen ble betalt med kredittkort fra Bank Norwegian.

Henholdsvis den 2. og 8. september mottok klager informasjon om ruteendringer, avreisedatoene var endret til 3. - 10. oktober. Klager ønsket ikke å reise, men fikk kun epost med mulighet om å akseptere endringen, eller å endre til senere flyavganger. Klager hadde da ikke noe annet valg enn å godta endringene. Klager fikk først vite at hun i utgangspunktet hadde rett på refusjon da hun i ettertid var i kontakt med Forbrukerrådet.

Klager krever full refusjon av reisen i form av enten CashPoints eller kontant refusjon, kroner 6 636 (to billetter) + kroner 3 273 (en billett).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Bank Norwegian i det vesentlige anført:

Da klager aktivt har valgt å godta endringen av reisen, foreligger det ikke et krav om refusjon av den ubrukte reisen. Uten at det foreligger et krav om refusjon, kan ikke Norwegian føre en gyldig reklamasjon gjennom VISA-systemet for å kreve penge tilbake fra flyselskapet.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger

mellom Stavanger og Alicante ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting.

Klager hevder hun ikke fikk mulighet til å søke refusjon, kun å godta endringen eller å endre flyavgangene. Norwegian har ikke kommentert eller tilbakevist klagers påstand, og nemnda legger derfor til grunn at klager kun ble tilbudt å godta endringene eller å gå inn å endre flyavgangene selv.

Ved å ikke tilby klager refusjon samtidig som tilbud om omruting, har Norwegian ikke opptrådt i henhold til EU-forordningen. Dette har ledet til at klager er påført et tap tilsvarende billettprisene, og nemnda mener at Norwegian må refundere disse.

Norwegian har imidlertid 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.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

I relasjon til avslaget fra Bank Norwegian må klager eventuelt klage Bank Norwegian inn til Finansklagenemnda Bank.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager i henhold til rekonstruksjonsplanen.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)