

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og merkostnader til nye flybilletter grunnet kanselleringer.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00425

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig reise med Norwegian fra Oslo til Antalya den 15. desember 2020 (DY1262), med retur den 23. februar 2021 (DY1263). Klager hadde i tillegg separate billetter for reise fra Antalya til Izmir tur/retur.

Norwegian kansellerte både flyvningen fra Oslo til Antalya og fra Antalya til Oslo. Grunnet dette måtte klager kansellere sine separate billetter med SunExpress fra Antalya til Izmir tur/retur og kjøpe nye flybilletter med Turkish Airlines (Oslo-Istanbul og Istanbul-Izmir den 12. desember 2020) og Pegasus Airlines (Izmir-Istanbul og Istanbul-Oslo den 25. februar 2021).

Klager har basert på ovenstående fremsatt krav om at Norwegian refunderer prisen for de kansellerte billettene, samt prisdifferansen mellom opprinnelig og ny transport. For billettene med SunExpress som klager kansellerte, har han mottatt 62,21 NOK. Klager mener Norwegian har lovet full refusjon den 16. november 2021 og 19. desember 2020.

Klager har oppstilt beløpene som følgende:

Sum billettpris for kansellerte flyvninger: $(1.574 + 266,62) - 62,21 = \text{NOK } 1.778,41$

Sum billettpris for alternative flyvninger: $2.103 + 1.219,80 = \text{NOK } 3.322,80$

Sum tapt beløp pga. Norwegians kansellering: $3.313,80 - 1.778,41 = \text{NOK } 1.544,39$

Krav: $1.574,00 + 1.544,39 = \text{NOK } 3.118,39$

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda i denne saken.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke fremmet tilsvar i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetter, samt merkostnader grunnet kansellering fra Norwegian.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I denne saken fikk klager bekreftet skriftlig pr. chat at flyvningene var kansellert. Dette var to uker før planlagt avgangstid. Kanselleringene gir med dette ikke grunnlag for standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Klager hadde to separate bookinger, én med Norwegian tur/retur Oslo-Antalya, og én med SunExpress tur/retur Antalya-Izmir.

Når det gjelder kanselleringen av Oslo-Antalya/Antalya-Oslo ba klager Norwegian om full refusjon av billettene. Under henvisning til e-postene fra Norwegian 16. november 2020 og 19. desember 2020, legger nemnda til grunn at Norwegian har godkjent klagers søknad om refusjon. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer klagers kansellerte booking med Norwegian.

Spørsmålet er om Norwegian også plikter å refundere klager for mellomlegget for ny reise mellom Oslo-Antalya. I utgangspunktet kan passasjerer kun velge mellom refusjon eller omruting. Når valget er tatt, kan en som utgangspunkt ikke endre mening i etterkant. Nemnda kan i denne saken imidlertid ikke se noe dokumentasjon på at klager har blitt informert om sine alternativer i forbindelse med kanselleringene.

EU-kommisjonen har i sin tolkningsveileder punkt 4.2 gitt følgende omtale av hvilke betingelser som kan utløse en plikt for flyselskapet til å dekke prisdifferansen mellom sine egne billetter og nye billetter hos et annet flyselskap etter en omruting:

«Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing (...) but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions."

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian også refunderer mellomlegget mellom Norwegian-billettene og ny utreise/hjemreise fra Oslo-Tyrkia (Oslo-Istanbul-Oslo).

I henhold til EU-forordningen plikter selskapet kun å refundere/tilby omruting på bookingen som er rammet, og Norwegian er ikke ansvarlig for merutgiftene for billettene tur/retur Izmir.

Spørsmålet er om dette tapet kan kreves dekket på et annet rettslig grunnlag.

Norwegian har ikke opplyst i tilsvaret hva som var årsaken til kanselleringene. Klager ble påført utgifter han ellers ikke ville hatt som følge av kanselleringene. Nemnda mener at klager har krav på å få dekket sine utgifter til alternative billetter jf. luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Nemnda anbefaler med dette at Norwegian i henhold til EU-forordning 261/2004 refunderer de kansellerte Norwegian-billettene (1574 NOK), samt mellomlegg for ny reise fra Oslo til Istanbul (opprinnelig Antalya). Nemnda anbefaler i tillegg at Norwegian i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 dekker klagers tap/merkostnad til nye flybilletter for å komme seg til og fra Izmir (mellomlegg mellom opprinnelige billetter tur/retur Izmir og de nye billettene).

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers opprinnelige flybilletter + mellomlegg til ny reise på denne strekningen. Norwegian anbefales også å dekke klagers merkostnad for nye flybilletter tur/retur Izmir.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)