

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter

Dato

15.10.2021

Saksnummer

2021-00702

Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter hos Supersaver med Norwegian fra Ålesund til Budapest via Oslo for reise 14. april 2020. Billetten var gjennomgående og kostet kroner 1 804 for to personer.

Den 12. april mottok klager en ruteendring og kansellering, DY413 fra Ålesund til Oslo var forskjøvet til senere flyavgang, og DY1552 fra Oslo til Budapest var kansellert. Reisen var nå ikke mulig å gjennomføre, klager kontaktet derfor Supersaver den 13. april for å kansellere. I denne forbindelse ble klager muntlig fortalt at reisebyrået kom til å belaste klager for et avbestillingsgebyr i forbindelse med refusjon av flybillettene. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette, og mener han har krav på full refusjon.

Klager krever full refusjon av flybillettene, uten at Supersaver trekker fra et avbestillingsgebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver har sendt refusjonssøknad til Norwegian. Flyselskapet har ikke behandlet søknaden. Norwegian Air gjennomgår en omorganisering av selskapet, og har kunngjort at refusjon for flybestillinger frem til og med 17. november 2020 ikke blir refundert.

Nemnda bemerker

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

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 passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Klager ble informert om ruteendringen den 12. april, mindre enn to uker før avreise.

Norwegian har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette i utgangspunktet et krav på standarderstatning på 400 euro per person.

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

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerene direkte. Nemnda mener derfor at klager i utgangspunktet har rett på refusjon av billettutgifter på 1 804 kroner.

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.

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.

Nemnda kan ikke se at Supersaver har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Supersaver hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et

slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler til klager i tråd med restruktureringsplanen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)