

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris for kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00082

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde sammenhengende billetter med Norwegian for en reise den 18. november 2020 fra Bergen til Oslo og videre til København. Returreisen skulle være den 25. november 2020. På avreisedagen hadde han fått boarding pass til Oslo og satt og ventet på flyavgang da han fikk sms 10 minutter før ombordstigningen skulle starte om at flyet fra Oslo til København var innstilt. Ingen ytterligere informasjon og da klager henvendte seg til Norwegianskranken på Flesland, så fikk han kun beskjed om at de ikke kunne hjelpe ham. Klager valgte da å reise hjem.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetten til Norwegian, men de har avvist ham og vist til at flyvningen den 19. november ble kansellert som følge av covid-19. Klager viser til at Norwegian har svart vedrørende en flyvning den 19. november, mens han skulle reise den 18. november.

Klager krever flybilletten refundert med kr. 780 og utgift til bussbillett hjem med kr. 78.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Basert på sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klagers reise ble kansellert.

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

Norwegian har ikke godtgjort årsaken til kanselleringen, og klager har derfor krav på standarderstatning på 250 euro, jf. forordningens artikkel 7 nr. 1 a).

Klager har videre rett på refusjon av hele billettprisen, jf. artikkel 5 jf. artikkel 8.

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billett med 780 kroner.

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 utbetaler 250 euro i standarderstatning til klager, samt refunderer klagers billett med 780 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)