

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03575

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (8 personer) hadde bestilt flybilletter hos Mytrip med Norwegian t/r Oslo - Pisa for reise 26. juni - 6. juli 2020. Den 13. juni ble klager informert om at flyvningene var kansellerte.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av flybillettene kroner 34 805.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip har på vegne av klager søkt full refusjon av flyselskapet. Som formidler av flybilletter kan Mytrip ikke garantere at flyselskapet vil godkjenne søknaden.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke fremmet tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn som opplyst av klager at flyvningen ble kansellert. 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.

Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda har heller ikke sett noen dokumentasjon på at Norwegian eventuelt har opplyst kanselleringsgrunn til klager. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 400 euro per person.

Reisefølget bestod av åtte personer inkludert et spedbarn. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. I dette tilfellet var det utstedt egen billett til spedbarnet, og det var betalt kr 271 til flyselskapet for billetten. Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian også utbetaler en standarderstatning på 400 euro til spedbarnet.

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.

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. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere klagers billettutgifter på 34 805 kroner direkte til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 400 euro per person, samt refunderer flybillettene med kroner 34 805 direkte til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)