

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet ruteendring.

Dato

22.03.2022

Saksnummer

2021-01806

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 20. februar 2020 bestilte klager en reise med Norwegian fra Riga til Tenerife via Stockholm for reise den 31. mars 2020. Hun hadde bestilt utreise fra Tenerife til Riga med annet selskap for reise 20. mars.

Den 17. mars ble klager informert om at flyvningene var kansellert grunnet covid-19, og at Norwegian hadde flyttet avreisen til den 19. mai.

Klager valgte å avlyse reisen til Tenerife, og krever full refusjon fra Norwegian for den ubenyttede billetten med EUR 109,41.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble informert om ruteendringen den 21. mars. Hun ble deretter igjen informert om ny ruteendring den 7. april, og den 8. april ble reisen kansellert. Da reisen ble kansellert mer enn to uker før avreise har klager ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Den 18. mai aksepterte klager refusjon i form av CashPoints. I henhold til regler og vilkår som klager må krysse av for å ha lest og akseptert ved søknad om refusjon, kan CashPoints ikke senere omgjøres til kontant refusjon.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others,

i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines. 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. Klager ble informert om ruteendringen den 17. mars, mindre enn to uker før avreise 31. mars.

Nemnda legger til grunn at innstillingen i dette tilfellet skyldtes covid-19. Det offisielle reiserådet kom den 14. mars. Klagers flyvning den 31. mars ble kansellert den 17. mars. Nemnda viser til at situasjonen på kanselleringstidspunktet var svært uoversiktlig. Nemnda mener at kansellering på dette tidspunktet som følge av pandemien må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

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

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.

Dersom klager ønsker det, mener nemnda at hun kan gjøre krav på refusjon i henhold til rekonstruksjonsplanen i stedet for CashPoints, og at CashPointsene slettes mot en slik refusjon. Nemnda mener at klager eventuelt også kan velge å heller beholde CashPointsene hun allerede har mottatt. Refusjonssummen gjennom rekonstruksjonsavtalen vil være svært lav i forhold til prisen klager betalte for reisen. Videre har Norwegian varslet at begrensingene i bruk av CashPoints ble fjernet fra 1. november 2021.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager i henhold til rekonstruksjonsplanen. Nemnda anbefaler imidlertid at dette kun gjøres dersom klager fremsetter et ønske om dette.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)