

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2020-03563

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Den 10. november 2020 bestilte klager to billetter fra Bodø til Oslo for reise den 15. november 2020 med DY355. Da klager mottok reisebekreftelsen fra Norwegian oppdaget han via Norwegians app, at avgangen var kansellert. Klager tok umiddelbart kontakt med Norwegian og fikk bekreftet at avgangen var kansellert.

Klager har mottatt refusjon for sine billetter, men krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager mottok refusjon for sine billetter den 13. november 2020. Klager har ikke krav på standarderstatning, da kanselleringen er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

### 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.

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 som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Norwegian opplyst at kanselleringen skyldes reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som følge av Covid-19, og således en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært

unngått. Denne påstanden er imidlertid ikke på noen måte dokumentert eller forklart nærmere. Etter nemndas syn er en slik generell påstand om kansellering som følge av reiserestriksjoner på grunn av Covid-19, ikke tilstrekkelig for å dokumentere at dette var kanselleringsårsaken når det ses hen til at det var snakk om en innenlandsflyvning i november 2020. Nemnda har forståelse for at også innenlandsflyvninger kan påvirkes av reiserestriksjoner mellom land fordi hele flåten vil kunne bli påvirket, men dersom dette er tilfellet må det sannsynliggjøres dersom nemnda skal kunne legge dette til grunn som kanselleringsårsak.

Nemnda mener etter dette at flyselskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelig tiltak ble truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning på 250 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro per person.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)