

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter samt standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

12.10.2021

Saksnummer

2021-00725

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

CHECK24

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til München via Oslo med DY757 den 21. desember 2020. Returreisen var den 10. januar 2021. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Check24.

Flyvningene ble kansellert som følge av Covid-19 og klager kontaktet både reisebyrået og Norwegian Air Shuttle for å få refundert billettutgiftene, hvor ingen av selskapene har kunne hjelpe klager. Den 12. april 2021 mottok klager informasjon hvor det ble opplyst at på grunn av Norwegians restrukturering kunne det skje at klager ikke ville få refundert de ubrukte billettene.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende 224,61 euro, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Check24 har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Norwegian Air Shuttle gjennomfører per i dag ingen tilbakebetalinger. Check24 har sørget for at all nødvendig informasjon fra flyselskapet er meddelt passasjerene. Når det er sagt kan alle berørte passasjerer søke juridisk bistand i denne situasjonen, evt. gå til sak ved behov.

Som formidler av reisetjenester kan ikke Check24 hefte for flyselskapets krav og kan følgelig ikke kompensere kunder berørt av Norwegians kanselleringer.

Norwegian Air Shuttle har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Norwegian har vært under konkursbeskyttelse i Irland og under en restruktureringsprosess i Norge, hvor strenge lovreguleringer er på plass og har naturlig

nok påvirket alle aspekter av Norwegians virksomhet, inkludert kundekrav. Kunder med utestående krav fra hendelser eksempelvis kanselleringer som ble gjort før 18. november 2020 vil bli behandlet på lik linje med andre usikrede kreditorer. Dette innebærer at de inngår i den kreditorordningen som er presentert og vil motta en gitt prosent av det opprinnelig kravet de har på billetter som ikke er refundert.

Den aktuelle flyvningen ble kansellert 30. oktober 2020 og kravet har derfor oppstått før 18. november 2020. Passasjerer som krever refusjon er allerede registrert i selskapets register for utbetalinger. Det er blitt sendt en e-post til oppgitt kontaktpunkt, som typisk er e-post oppgitt i booking, da kravet ble registrert, adressen til tredjepartsrepresentanter tilnyttet klager etc. Norwegian Air Shuttle ber derfor om at kravet om refusjon trekkes fra ytterligere saksbehandling i Transportklagenemnda.

Nemnda bemerk

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon hvis de velger det, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har i denne saken krevd refusjon.

Reisen er kjøpt via et reisebyrå. Det er imidlertid flyselskapet, og i dette tilfellet Norwegian, som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian Air Shuttle refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)