

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett og standarderstatning etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien

Dato

12.10.2021

Saksnummer

2021-00545

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for seks personer med Norwegian for en reise fra Oslo til Reykjavik med DY1170 den 30. april 2020. Returreisen skulle være 3. mai 2020 med DY1171. Flyreisen kunne ikke gjennomføres grunnet covid-19 pandemien.

Klager anfører at han fikk en melding fra Norwegian den 16. april 2020 om at flyturene var kansellert. Årsaken til kanselleringen var coronarestriksjoner. Klager forklarer at i beskjeden fra Norwegian fremgikk det at dersom klager og reisefølget ikke ønsket å gjennomføre reisen på et senere tidspunkt, så ba Norwegian dem om å kansellere. Klager forklarer at dette ble gjort for utreisen etter at Norwegian kansellerte. DY1170 stod oppført som kansellert, mens DY1171 stod fortsatt oppsatt. Klager anfører at returreisen ikke ble kansellert av ham. Videre anfører klager at det stod 'cancelled' på Norwegian sin hjemmeside da han kansellerte.

Klager anfører at det fremgikk på Norwegian sin hjemmeside at flyvningen var kansellert. Videre har klager anført at Norwegian ba om at de som ikke ønsket å flytte flyvningen til et senere tidspunkt skulle kansellere. Klager forklarer at han oppfattet det slik at Norwegian ønsket å få oversikt over de personer som ønsket å reise på et eventuelt senere tidspunkt, for å kunne tilpasse flyvninger til de som likevel ønsket å reise. Videre forklarer klager at han og reisefølget ønsket ikke dette, så de fulgte oppfordringen fra Norwegian.

Norwegian avsto søknaden om refusjon i januar 2021 og begrunnet dette med at klager hadde kansellert bookingen før flyet ble kansellert av Norwegian.

Klager krever hele billettprisen refundert med kr. 15 534 og erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har til tross for gjentatte henvendelser og oppfordring ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Til klager har Norwegian svart at de ikke kan gi refusjon for den ubrukte billetten da klager valgte å kansellere bookingen frivillig før flyet ble kansellert av Norwegian.

Nemnda bemerker

Norwegian har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

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).

Det er uklart for Nemnda om flyvningen ble kansellert av flyselskapet, eller om klager selv avbestilte reisen/ikke reiste. Klager har opplyst at det fremgikk på Norwegian sin hjemmeside at flyvningen var kansellert. Ettersom Norwegian ikke har innlevert svar til nemnda, legger nemnda klagers opplysninger til grunn i saken. 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.

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