

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2020-03784

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (åtte personer) hadde bestilt billetter t/r Oslo - Stavanger for reise 21. - 22. mars 2020 med Norwegian. Pris kroner 5 990 og kroner 2 774.

Den 16. mars ble klager informert om at flyvningene var kansellerte. Klager har siden krevet refusjon, men ikke mottatt dette fra flyselskapet.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker

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

Klager har fremlagt kopi av e-post til Norwegian datert 16. mars 2020 hvor han viser til melding fra Norwegian om at flyvningene er kansellerte, og hvor han ber om full refusjon. Norwegian har ikke svart på nemndas henvendelse. Nemnda legger etter dette til grunn at flyvning ble kansellert av Norwegian.

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. I mangel av annen informasjon, og hensett til at klager sendte e-post og ba om refusjon 16. mars 2020 legger nemnda til grunn at kanselleringen skjedde mindre enn to uker før planlagt avreise, slik at reglene om standarderstatning kommer til anvendelse.

Norwegian har ikke svart på nemndas henvendelse. Nemnda er likevel kjent med at på det tidspunktet klagers flyvninger ble kansellert, var situasjonen svært uoversiktlig grunnet covid-19 pandemien og reiserestriksjonene som ble innført den 14. mars. Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndas leder, mener at innstillingen i dette tilfellet mest sannsynligvis skyldtes den pågående covid-19-pandemien. Nemnda mener at kansellering 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 etter dette ikke krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Flyselskapet har ikke svart nemnda eller fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningen. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at tidspunktet for kanselleringen alene er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybillettene pålydende 8 764 kroner. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, og i henhold til forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a, har passasjeren rett på full refusjon av billettene når flyvningene kanselleres.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian refunderer klagers flybilletter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer hele billettprisen til klager.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)