

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av mellomlegg til ny flybillett grunnet kansellering. Covid-19.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-02823

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly med Norwegian fra Los Angeles til Oslo den 1. april 2020 med Norwegian sin flyvning DY7084.

Den 21. mars 2020 fikk klager beskjed om at flyvningen ble kansellert. Hun tok kontakt med Norwegian på telefon for å få assistanse, men Norwegian kunne ikke tilby noe alternativ. Klager måtte kjøpe nye flybilletter med et annet selskap for å komme seg hjem.

Klager har fått refundert 2 099 NOK for den kansellerte flyvningen. Klagers nye billetter kjøpt på egenhånd kostet imidlertid 6 025,77 NOK. Klager krever at Norwegian dekker differansen pålydende 3 926,77 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn av DY7084 den 1. april 2020 fra Los Angeles til Oslo ble kansellert, og at klager mottok mail om dette den 21. mars 2020.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre 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 til klager opplyst at kanselleringen skyldes covid-19. Hensett til dato for kanselleringen og den

planlagte flyvningen, samt reisestrekningen, finner nemndas flertall det sannsynliggjort at kanselleringen skyldes covid-19. Dette er en slik ekstraordinær omstendighet som i forordningen fritar fra standarderstatning, og klager har dermed ikke krav på slik erstatning som følge av kanselleringen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet 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. Selskapet har imidlertid kun opplyst til klager at kanselleringen skyldtes Covid-19, og det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. 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 en generell forklaring fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Dette gjelder uavhengig av årsaken til flyselskapets kansellering.

I EU-kommisjonens veileder i forbindelse med Covid-19 fremgår det i punkt 2.1 at pandemien kan påvirke de reisendes rett til omruting til «førstgivne leilighet». I tillegg fremgår at det kan være umulig å tilby omruting overhode dersom f.eks. medlemsstater nekter landing og lukker ned for videreførbindelser med tog, busser, skip o.l.

I Covid-19 veilederens punkt 3.2 kommer det frem at Covid-19 kan påvirke hva som kan regnes som «førstgivne leilighet». I samme punkt, i siste avsnitt, kommer det frem at flyselskapene:

- først bør informere passasjerer om den usikkerheten som knytter seg til å velge omruting fremfor refusjon.

- dersom passasjerer likevel velger omruting så snart som mulig bør flyselskapet anses å ha oppfylt sin forpliktelse dersom flyselskapet på eget initiativ, så snart som mulig og i god tid, kommuniserte flyturen som var tilgjengelig for omruting.

Etter nemndas syn forutsetter veilederen at passasjerene fortsatt kan kreve omruting, men modifierer plikten noe.

EU-kommisjonen har også i sin tolkningsveileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 uttalt at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Videre uttales det at dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

I denne saken har klager opplyst at hun kontaktet Norwegian for å få hjelp til omruting. Fordi Norwegian ikke oppfylte sin plikt til å omrute klager måtte klager kjøpe nye billetter med annet selskap. Den modifisering av plikten til omruting som følger av EU-kommisjonens Covid-19 veileder, modifiserer ikke Norwegians plikt her i og med at det ikke var nasjonale regler som hindret klager i å reise tilbake til Norge, og det var mulig å kjøpe billetter til en slik reise. Nemnda mener på denne bakgrunn at klager har krav på å få mellomlegget erstattet.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 3 926,77 NOK til klager. Beløpet utgjør mellomlegget mellom refunderte opprinnelige billetter og nye billetter med annet selskap.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)