

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellert flyvning.

### Dato

04.11.2022

### Saksnummer

2022-00380

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Harstad til Dublin via Oslo den 27. februar 2022 (rutenummer DY365 og DY1362). Flybilletten var kjøpt via reisebyrået Mytrip.

Den 20. januar 2022 fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Det ble ikke oppgitt noen grunn.

Klager har fremsatt krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har presisert i klageskjemaet at det er flyvning DY365. han krever refusjon av.

Klager bemerker at han ikke er fornøyd med Norwegian sitt tilsvar til nemnda. Det var umulig å rekke videreforbindelsen fra Oslo til Dublin på søndag grunnet kanselleringen. og varselet var ikke presist. Klager fikk heller ingen varsel om at han var booket om til DY363. Det kostet klager dyrt å komme tilbake til Oslo. Klager måtte også reise tidligere fra Lofoten og overnatte i Oslo. Det gikk ingen flyvninger på lørdagen eller søndagen som ville gjort at klager rakk videreforbindelsen fra Oslo til Dublin (som fortsatt var bekreftet). Klager mener Norwegian fortsatt plikter å refundere billettkostnaden for den kansellerte flyvningen.

Klager kjøpte ny flybillett Leknes-Bodø-Oslo (466,28 EUR) og overnattet to netter på hotell i Oslo (1790 NOK (183,25 EUR ble trukket fra klagers bank)). Han benyttet så sin opprinnelige Norwegian-flyvning (videreforbindelsen) fra Oslo til Dublin.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført følgende:

Klager ønsker en refusjon av billett til DY365. Denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19. Klager ble ombooket til DY363 samme dag, men valgte å ikke reise med denne flyvningen. Billettypen til klager var "Low fare". Denne billetten har ingen avbestillingsbeskyttelse, ettersom de er ikke-refunderbare. Det vises til vedlegg med informasjon om Norwegian sine ulike billettyper. Norwegian kan imidlertid refundere skatter/avgifter og vil gjøre dette.

For å kunne refundere skatter og avgifter trenger Norwegian klager sine bankdetaljer, samt noen andre detaljer (det vises til nærmere detaljer i Norwegian sitt tilsvarebrev).

Norwegian har videre vurdert om klager har rett på EU-kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. I henhold til forordningens artikkel 5 1 c) kan passasjerer være berettiget standarderstatning dersom deres flyvning blir kansellert, med mindre de informeres om kanselleringen mer enn to uker før avgang.

Klager ble informert om kanselleringen den 20. januar 2022. Dette i henhold til Norwegian sine systemer og informasjon oppgitt av klager selv. Basert på dette er ikke passasjerer berettiget standardkompensasjon.

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Mytrip, avslår klagers krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon, da bookingen ikke er booket gjennom Marco Polo Travel AS. Den nevnte reisen er booket via ie.mytrip.com tilhørende OY SRG Finland AB. Kravet bør rettes dit. Forøvrig kan krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 kun rettes mot flyselskap.

### **Nemnda bemerker**

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager har opplyst at han fikk beskjed om kanselleringen av flyvningen mer enn to uker før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning jf. EU-forordning 261/04 artikkel 5.

Ved kansellering har en valget mellom full refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Slik nemnda oppfatter det var klager sin intensjon å fortsatt reise. Klager har forklart at han ikke fikk noen beskjed om omruting, og at han arrangerte dette på egenhånd. Slik nemnda oppfatter det ble Norwegian-flyvningen fra Oslo til Dublin benyttet, men klager kjøpte ny billett fra Harstad til Oslo for å rekke denne flyvningen. Slik nemnda ser det har klager før avreisen ikke tatt et konkret valg om enten full refusjon av hele reisen

eller omruting. Ettersom flyvningen fra Harstad til Oslo (DY365) ble kansellert og ikke benyttet, mener nemnda at Norwegian bør refundere dette segmentet slik klager krever. Nemnda kan ikke se at det er dokumentert noe sted at klager fikk eller aksepterte et omrutingstilbud fra Norwegian.

Klager har krav på å få dekket sine utgifter til omruting med EUR 466,28 til ny flybillett Leknes-Bodø-Oslo, samt hotellovernatting med kr 1 790. Han benyttet sin opprinnelige flyvning til Dublin, og hadde ikke ekstrakostnader knyttet til dette. Eventuell refusjon av opprinnelig billett kommer til fradrag.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers tilleggskostnader med EUR 466,28 (flybillett) og NOK 1 790 (hotell).

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)