

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2021-00473

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire passasjerer) skulle reise med Norwegian fra Evenes til Gdansk via Oslo med avreise 22. juni 2020 og retur 28. juni. Reisen ble bestilt via reisebyrået, Mytrip. Reisen ble kansellert og klager krever refusjon av billettene til 14 907 kroner.

Klager har merket seg Mytrips kommentarer til nemnda og mener at reisebyrået gir et feilaktig bilde av situasjonen. Det er gjort flere forsøk på å komme i kontakt med kundeservice, både via telefon og per e-post, men responsen hele veien har vært at de bare måtte vente. Etter klagers vurdering er dette en urimelig kundebehandling og hevet over enhver tvil at reisebyrået må holdes ansvarlig i denne saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Mytrip har svart følgende:

Norwegian kansellerte flyvningen den 15. mai 2020. Den 19. mai 2020 ble det sendt en e-post til klager hvor Mytrip informerer om at flyvningen er innstilt og at klager må kontakte reisebyråets kundeservice over telefon for å ombooke eller kansellere sin reise.

Klager responderer først på e-posten den 23. juni 2020, men bekrefter ikke kansellering av booking via mail / telefon før 3. juli 2020.

Mytrip sendte søknad om refusjon fra Norwegian den 3. september 2020 og har per dags dato ikke mottatt bekreftelse på at søknaden er godkjent, noe som kommer av selskapets prosess med rekonstruksjonsplanen.

Nemnda bemerker

Kansellering kan gi grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5. jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller en formidler, jf. EU-domstolens dom i saken C-302/16.

Billettene var kjøpt gjennom Mytrip. Reisebyrået har opplyst at flyvningen ble kansellert 15. mai 2020 og at melding ble sendt til klager den 19. mai, til den adressen klager hadde oppgitt ved bestilling. Klager hevder at han ikke mottok denne beskjed. Basert på ordlyden i mailen fra reisebyrået til klager mener nemnda at klager ikke har fått konkret beskjed om at flyvningen var kansellert, men en generell beskjed om hvilken betydning pandemien har for flyvninger. På denne bakgrunn mener nemnda at det ikke er sannsynliggjort at klager har fått beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang.

Hva som er årsaken til kanselleringen er ikke opplyst for nemnda, og Norwegian har ikke kommentert dette. Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - mener at flyselskapene må dokumentere at kanselleringen skyldes covid-19, og at nemnda ellers ikke kan legge dette til grunn. Flertallet mener derfor at klager har rett på standarderstatning. Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at det på grunn av pandemisituasjonen generelt er sannsynlig at kansellering av en flyvning i juni 2020 skyldes covid-19, og at klager ikke har rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Klager krever refusjon av flybillettene. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har påpekt at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, slik som i denne saken. Flyselskapet er i henhold EU-domstolen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige.

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.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning og refunderer klagers billetter i tråd med selskapets rekonstruksjonsplan, i det omfang dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning og refunderer klagers billetter i henhold til rekonstruksjonsplanen.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Joachim Sponheim (SAS)