

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03734

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise fra København til Oslo for reise den 14. desember 2020 med Norwegians flight DY949. Den 11. desember ble klager informert om at flyvningen var kansellert.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av flybilletten kroner 478.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

DY949 ble kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll, covid-19 pandemien.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble kansellert. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon 250 euro for hendelsen i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av flybilletten.

Kansellering gir passasjeren 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.

Norwegian har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at DY949 ble kansellert som følge av covid-19 pandemien, uten å dokumentere eller forklare dette nærmere. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 250 euro.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom omruting og refusjon av den fulle billettprisen, jf. EU-forordningen artikkel 8. Klager har krevd refusjon. Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian refunderer klagers flybillett med kroner 478.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro til klager, og refunderer flybilletten med kroner 478.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)