

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01576

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Riga den 1. april 2020 med Norwegian sin flyvning DY1072 og tilbake til Oslo den 5. april med DY1075. Norwegian kansellerte reisen. Klager har gjentatte ganger forsøkt å kontakte Norwegian for å få refusjon. Klager er av det inntrykket at Norwegian prøver å unngå å betale.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningene ble kansellert grunnet reiserestriksjonene pålagt av nasjonale myndigheter grunnet Covid-19 pandemien. Slike tiltak er av natur og opprinnelse ikke iboende i den normale utøvelsen av transportørenes aktivitet og er utenfor deres faktiske kontroll. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 (3) fritar flyselskapet til å betale standarderstatning dersom kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette må anses å være gjeldende for det aktuelle tilfellet, hvor offentlige myndigheter enten direkte forbyr spesifikke flyvninger eller forbyr bevegelse av personer på en måte som de facto utelukker den aktuelle flyvningen fra å operere.

Basert på ovenstående anser Norwegian det som at klager ikke har rett på standarderstatning i denne saken.

Norwegian viser til at passasjerene allerede har kontaktet kundeservice vedrørende refusjon, og at billettene ble refundert den 29. juni 2020. Det vises til vedlagte betalingsbevis.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått

selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5. Dette tar nemnda opp av eget initiativ, og flyselskapet er informert om det.

Norwegian har opplyst at kanselleringen skyldtes den pågående Covid-19-pandemien.

Flertallet, nemndas leder og bransjerepresentantene, mener at dette er tilstrekkelig for å sannsynliggjøre at kanselleringen skyldes Covid-19, når det ses hen til situasjonen på det tidspunktet kanselleringen skjedde og flyvningene var planlagt.

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 begrunnet kanselleringen med covid-19 ovenfor klager. Begrunnelsen er imidlertid ikke underbygget med 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.

Etter nemndas syn må Covid-19 anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Når flertallets vurdering om at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldes Covid-19 legges til grunn, medfører det at klager derfor ikke har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda mener videre at klager med reisefølge har rett på refusjon av den fulle billettprisen i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian har fremlagt tilsvar og dokumentasjon som tilsier at billettene er refundert. Nemnda anbefaler partene å kontakte hverandre direkte dersom det eventuelt er praktiske eller tekniske spørsmål vedrørende utbetalingen, da dette er forhold utenfor nemndas kompetanse.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)