

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise. Covid-19.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02117

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Krakow med DY1040 den 08. april 2020. Klager kontaktet kundeservice hos Norwegian for å høre hvordan han skulle forholde seg til reisen med tanke på kanselleringer på grunn av covid 19. Klager fulgte veiledningen fra kundeservice. Da det likevel ikke skjedde noe i saken på 14 dager, tok klager kontakt med kundeservice igjen. Klager fikk da beskjed om at det hadde skjedd en feil i systemet, men at kundeservice skulle rette opp i dette slik at det ble riktig.

I tilsvaret fra Norwegian, har selskapet anført at det var klager selv som kansellerte reisen den 18. mars 2020. Klager anfører at han har gjort og forholdt seg til de opplysninger han fikk fra kundeservice hos Norwegian, og mener at det ikke er hans feil. Klager viser til at det kan være mulig at de på kundeservice har gjort feil eller forklart feil, men at det ikke skal gå utover klager som kunde.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 1 946.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i sitt tilsvaret vist til at saken gjelder flyvning fra Oslo til Krakow med DY1040 den 08. april 2020, med retur den 12. april.

Norwegian viser til at i deres systemer har klager selv kansellert reisen gjennom sin bruker på Norwegians online portal den 18. mars 2020 kl. 15:52. Norwegian har i den anledning vedlagt loggen fra sine systemer.

Norwegian viser videre til at begge flyvningene ble kansellert den 19. mars som følge av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som følge av covid-19.

Norwegian påpeker at ved kjøp av reise, må alle passasjerer akseptere at de har lest og godkjent selskapets vilkår og betingelser.

I henhold til Norwegians generelle vilkår for befordring artikkel 6.3.3. må bestillinger kanselleres i henhold til gjeldende billettregler. Det fremgår videre av samme artikkel at billettreglene vil avgjøre hvorvidt prisen er refunderbar, og at refusjon vil bli gitt i samsvar med artikkel 12.

Norwegian viser til at klager hadde kjøpt en LowFare-billett som er ikke-refunderbar i henhold til selskapets billettregler. Det er kun LowFare-billetter til USA som kan refunderes på visse vilkår.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

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. I dette tilfellet ble reisen kansellert den 19. mars, altså mer enn to uker før avgang. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning.

Spørsmålet videre blir om klager har rett til refusjon av flybillettene.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 har reisende krav på refusjon av billett dersom dette velges fremfor omruting. Dette gjelder kun dersom det er flyselskapet som har kansellert reisen.

I denne saken har Norwegian dokumentert at klager kansellerte reisen. Flyvningene ble kansellert fra Norwegian sin side den 19. mars, dagen etter at klager hadde kansellert sin reise. Klager har imidlertid anført at klager kansellerte reisen etter veiledning fra kundeservice.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk ble sagt i forbindelse med klagers kontakt med kundeservice hos Norwegian, er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises etter transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

