

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av booking grunnet kansellert utreisebooking.

### Dato

16.03.2021

### Saksnummer

2020-03008

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Norge til Portugal tur/retur med Norwegian. Det var to reservasjoner for utreisen og returen: TOxxxx og TPxxxx (referansenummer sensurert av nemnda). Utreisen var planlagt den 14. september 2020 og returen den 23. september 2020.

Den 14. juli fikk klager beskjed om at flyvningene på utreisen var kansellert og at de kunne få refundert billettene. Dette gikk greit og effektivt. Ettersom reisen nå ikke lot seg gjennomføre avbestilte klager i tillegg returreisen og søkte om refusjon av bookingen. Klager fikk avslag. Klager mener Norwegian ikke har sett sammenhengen mellom de to reisene og ber om at vedtaket omgjøres. Et ytterligere argument er at flyvningen til slutt faktisk ble kansellert.

Det er fremsatt krav om full refusjon av retur-bookingen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte utgående reise fra Bergen i reservasjon TOxxxx. Klagers bestilling ble kansellert, og har blitt refundert i sin helhet. Etterfølgende kansellerte klager selv bestilling TPxxxx, for reise fra FAO til BGO, vennligst merk at flyvningen ikke var kansellert av Norwegian.

Klager bestilte to separate bestillinger, de har dermed to reservasjonsnummer og to reisekvitteringer. Med dette vises at bestillingene må håndteres som separate reiser, og ikke en reise tur-retur. Norwegian viser til til EU kommisjonens fortolknings retningslinjer for EU forordning 261/2004 vedrørende COVID-19 artikkel 3.2 som sier følgende: "Om passageraren bokar utflygningen och returflygningen separat och utflygningen ställs in har passageraren endast rätt till återbetalning av den inställda flygningen, dvs. i detta fall utflygningen. Men om utflygningen och returflygningen ingår i samma bokning bör

passagerarna erbjudas två alternativ om utflygningen ställs in, även om flygningarna utförs av olika lufttrafikföretag, nämligen att ersättas för hela biljetten (dvs. båda flygningarna) eller att bli ombokade till en annan flygning för utflygningen (punkt 4.2 i tolkningsriktlinjerna).”

Da klager i dette tilfellet bestilte flyvninger i to separate reservasjoner, vil kansellering av flyvning i reservasjon TOxxxx ikke gjøre de reisende berettiget til refusjon av flyvning i booking TPxxxx.

Klager kansellerte selv deres reservasjon TPxxxx den 14. juli 2020 etter eget ønske. På dette tidspunktet var klagers flyvning ikke påvirket av planlagt forsinkelse eller kansellering. Det vises til EU kommisjonens fortolknings retningslinjer for EU forordning 261/2004 vedrørende COVID-19, som sier: «EU:s förordningar om resenärers/passagerares rättigheter tar inte upp situationer där resenärer/passagerare inte kan resa eller på eget initiativ vill ställa in en resa. Huruvida en resenär/passagerare återbetalas i sådana fall beror på typen av biljett (återbetalningsbar, möjlighet till ombokning) enligt transportörens villkor.»

Da klagers flyvninger ikke var påvirket av kansellering/forsinkelse ved tidspunktet klager etter eget ønske kansellerte deres bestilling, vil klager ikke har krav på refusjon i henhold EU forordning 261/2004. Det vil i dette tilfellet være selskapets vilkår som avgjør hvorvidt klagers billett er refunderbar.

Alle passasjerer må under kjøpsprosessen bekrefte og ha lest og akseptert selskapets generelle vilkår for befordring. Artikkel 6.3.3 slår fast at hvorvidt billetten er refunderbar vil avgjøres av Norwegian billettregler, vennligst se overnevnte artikkel: «6.3.3 Bestillinger må kanselleres i henhold til gjeldende Billettregler. Billettreglene vil avgjøre hvorvidt Prisen er refunderbar. Refusjon vil bli gitt i samsvar med Artikkel 12»

Klager har bestilt billetter av typen «lowfare». Billettreglene for billett av type «lowfare» klargjør at billetter kun vil være refunderbare ved kansellering innen 4 timer etter kjøp: «Avbestille LowFare, LowFare+ eller Premium. Du får full refusjon innen 4 timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er billetten ikke lenger refunderbar.».

Det er dermed klart at klager var informert om at billett kun vil være refunderbar ved kansellering innen 4 timer etter kjøp. Klagers bestilling ble gjort 11. desember 2019, og fristen for kansellering var dermed utløpt.

Til informasjon ble angjeldende flyvning senere kansellert grunnet reiserestriksjonene påført av de nasjonale myndighetene som en konsekvens av pandemien COVID-19. Flyvningen ble kansellert den 29. juli 2020, vennligst se vedlagte bekreftelse. Dette kan ikke sees å ha betydning for klagers sak, da klager selv kansellerte sin reservasjon uavhengig av dette, den 14. juli 2020. Vennligst se vedlagt logg som bekrefter dette.

På bakgrunn av ovenstående vil klager ikke ha rett på refusjon da klager selv kansellerte billettene, og Norwegian kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde to bookinger hos Norwegian: TOxxxx og TPxxxx. Førstnevnte booking var for utreisen, mens den andre bookingen var for hjemreisen. Flyvningene på utreisebookingen TOxxxx ble kansellert av Norwegian.

Klager ble informert om kanselleringen mer enn to uker før avreisedato, og kansellering gir dermed ikke rett på standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Ved kansellering har den reisende krav på full refusjon av billettprisen eller ombooking. Klager har fått full refusjon av utreisen med referansenummer TOxxxx i henhold til forordningens artikkel 8.

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på refusjon av bookingen for hjemreisen: TPxxxx.

TPxxxx er en separat bestilling med eget bookingnummer. Nemnda har forståelse for at passasjerer ser bookingene i sammenheng. Bookingene må imidlertid betraktes som separate reiser i EU-forordningens forstand. Kansellering på flyvningene på utreisen (reservasjonsnummer TOxxxx) utløser med dette ikke noen automatisk rett til refusjon av TPxxxx etter EU-forordning 261/2004. Tilfellet hadde vært annerledes dersom tur/returreisen var bestilt i samme booking.

Det fremgår av sakens opplysninger og dokumentasjon at klager avbestilte hjemreisen (TPxxxx) i juli 2020. På dette tidspunktet var ikke flyvningene i denne reservasjonen kansellert fra flyselskapets side. EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse på klagers avbestilling. Klager har anført at flyvningene ble kansellert i ettertid. Slik nemnda ser det har dette ikke betydning, da en må ha en bekreftet og gyldig reservasjon på flyvningen for at forordningens regler skal komme til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 punkt 2 bokstav a). Bookingen ble avbestilt før flyvningen ble kansellert. Det forelå med dette ikke lenger noen bekreftet reservasjon på flyvningen på kanselleringstidspunktet, og forordningen kommer ikke til anvendelse.

Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder av EU passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med Covid-19 situasjonen at forordningen ikke regulerer tilfeller hvor klager ikke kan/ønsker å benytte billetten. Det påpekes at retten til refusjon i disse tilfeller må avgjøres etter type billett/flyselskapets avbestillingsvilkår. Billettene i reservasjonsnummer TPxxxx var kjøpt i LowFare. Disse billettene er ikke refunderbare. Nemnda kan med dette ikke anbefale medhold for klager på dette grunnlaget.

Nemnda kan heller ikke se at klager har rett på refusjon/erstatning på annet rettslig grunnlag i dette tilfellet.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)