

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00080

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett t/r Buenos Aires - Oslo via London med Norwegian for reise 16. september - 5. oktober 2020. Pris ARS 37 575,99.

Avreiseflyplassen i Buenos Aires var fortsatt stengt omtrent en uke før avreise, og klager mottok til stadighet informasjon fra Norwegian om at hennes flyvninger var endret. Norwegians nettside var nede i flere uker på dette tidspunktet, så all kommunikasjon foregikk per telefon. Klager ringte Norwegian og ble rådet til å søke refusjon på Norwegians nettside, for dersom hun ventet til flyvningen eventuelt ble kansellert, ville hennes reservasjon automatisk blitt omgjort til CashPoints. Klager ønsket ikke CashPoints, men full refusjon. Hun kansellerte derfor billettene på eget initiativ den 8. september og søkte full refusjon slik hun ble rådet til.

I ettertid vil ikke Norwegian refundere klagers billetter.

Klager viser til en lik reise for en annen person. Denne personen mottok informasjon om at flyvningene med Norwegian var kansellert allerede den 29. juni 2020. Dette var akkurat den samme flyvningen klager skulle reise med.

Klager krever full refusjon av sine ubenyttede billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda angående saken.

Nemnda bemerker

Tjenesteyter har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Ved gjennomgang av de dokumentene klager har sendt inn, er det flere forhold som ikke stemmer med opplysningene gitt i selve klagen. Blant annet bemerkes at klager opplyser i klagen at hun, etter råd fra Norwegian på telefon, kansellerte reisen den 8. september 2020, mens hun opplyser at en annen reisende har fått beskjed om at den aktuelle flyvningen var kansellert fra Norwegian sin side allerede 29. juni 2020.

Videre har klager fremlagt e-post fra Norwegian datert 8. september 2020 der det fremgår at de har behandlet hennes anmodning om refusjon og at hun vil få refusjon på samme måte som hun betalte. Dette tyder etter nemndas syn på at reisen har blitt kansellert på et tidligere tidspunkt enn etter telefonkontakt 8. september og på at klager faktisk har fått refusjon.

Uten entydig informasjon fra klager er det ikke mulig for nemnda å legge klagers anførsler til grunn. Saken reiser da bevisspørsmål som vanskelig lar seg kartlegge, og saken må derfor avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)