

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet endret rutetid

Dato

08.06.2021

Saksnummer

2020-03315

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Beograd til Oslo den 19. august 2020 med Norwegian sin flyvning DY1977. Grunnet Covid-19 ble grensene stengt, og gjenåpnet 1. juli 2020. Etter at grensene åpnet ble det bestemt at flyet fra Beograd til Oslo kun skulle gå en gang i uken (om lørdagen). Ruten ble flyttet fra onsdag til lørdag uten at klager fikk beskjed om det. Denne endringen passet ikke klager, og hun søkte refusjon.

Klager har fått avslag på kravet om refusjon. I avslaget fra Norwegian står det at avslaget er begrunnet i at klager selv frivillig kansellerte billetten før flyvningen ble kansellert av Norwegian.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene på totalt 3 815 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Til klager har selskapet svart at de ikke er berettiget refusjon, da klager selv avbestilte bookingen før selve flyvningen ble kansellert fra flyselskapets side.

Nemnda bemerker

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

Klager anfører at DY1977 den 19. august 2020 ble endret, og at dette var grunnen til at hun sendte inn refusjonsforespørsel. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning jf. EU-forordning 261/2004.

Klager har opplyst at hennes ektefelle, som opprinnelig hadde flyvning fra Beograd til Oslo 29. juli 2020 fikk en e-post 14. juni om at denne ble endret til 1. august. I tillegg var det generell informasjon (pressemelding) om at Norwegian gjenåpnet en rekke ruter fra 1. juli. Blant disse var ruten Beograd-Oslo, da en gang pr uke. Klagers flyvning var Beograd til Oslo 19. august 2020. Etter nemndas syn kan pressemeldingen om at Norwegian gjenopptok en rekke flyvninger fra 1. juli (men ikke den klager hadde booket), ikke leses som en kansellering av klagers flyvning. Det var etter nemndas syn ingen informasjon i denne pressemeldingen som tydet på at det ikke senere kunne komme ytterligere ruteåpninger eller flere ukentlige flyvninger. Heller ikke det at ektefellens flyvning tre uker tidligere enn hennes ble endret kan etter nemndas syn likestilles med informasjon til klager om at hennes flyvning ble innstilt. Informasjonen fra Norwegian var heller ikke uklar slik at den kunne misforstås på denne måten.

Da klager søkte om refusjon av billettene var den aktuelle flyvningen ikke kansellert, og klager hadde heller ikke fått misledende informasjon som tydet på slik kansellering. Billettene klager avbestilte var LowFare, altså ikke refunderbare, og klager har dermed ikke krav på refusjon av billettprisen. Klager har imidlertid krav på refunderbare skatter og avgifter dersom hun ikke allerede har fått dette.

Dersom Norwegian senere kansellerte den aktuelle flyvningen gir det ikke klager rettigheter etter EU-forordningen, da hun i tilfelle på det tidspunktet ikke hadde en bekreftet reservasjon, jf. forordningens artikkel 3 nr. 2.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter hvis dette ikke allerede er gjort. Ut over dette anbefaler nemnda ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)