

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Flyvningen ble kansellert som følge av covid-19-pandemien. Reisebyrået har ikke inngitt tilsvar.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02234

Tjenesteytere

eDreams

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise tur-retur for seg selv og en medpassasjer mellom Barcelona og Oslo via reisebyrået eDreams. Utreisen var med Vueling den 22. mai 2020, mens hjemreisen var med Norwegian den 24. mai 2020. Klager har oppgitt at Norwegians flyvning ble kansellert mer enn 14 dager før avreise.

Klager krever refusjon av billettene for den kansellerte Norwegian-flyvningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eDreams har ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Norwegian har anført følgende:

Flyvningen D85523 fra Oslo til Barcelona den 24. mai 2020 ble kansellert som følge av myndighetsfastsatte restriksjoner forårsaket av covid-19-pandemien. Billettene (på 2320 kroner) ble refundert den 7. september 2020 til kredittkortet som ble brukt ved bestilling. Norwegian har således oppfylt sine forpliktelser i tråd med EU-forordning 261/2004.

Da klager bestilte billettene sine via et reisebyrå, må klager kontakte dette byrået, da Norwegian ikke kan se hvem som er eier av kredittkortet som pengene er blitt refundert til.

Nemnda bemerker

Reisebyrået eDreams har på tross av oppfordring ikke inngitt tilsvar til nemnda. Nemnda fatter dermed vedtak på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble kansellert mer enn 14 dager før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning jf. EU-forordning 261/04 artikkel 5.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere klagers billettutgifter på 228 euro til klager.

Norwegian har dokumentert, og nemnda legger til grunn, at de har refundert 2320 kroner til kredittkortet som ble brukt ved bestilling, altså til eDreams. Nemnda forstår at dette er i tråd med gjeldende praksis i bransjen. Nemnda må likevel forholde seg til at flyselskapene etter forordningen er ansvarlig overfor klager, og nemnda oppfordrer Norwegian til å kreve regress fra eDreams.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 228 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 228 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)