

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

### Dato

18.02.2021

### Saksnummer

2020-02456

### Tjenesteytere

KILROY Norway A/S

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Norwegian fra Prishtina til Oslo. Planlagt utreise var 14. mars 2020 (DY1909) med retur 1. april 2020 (DY1908). Billettene ble kjøpt gjennom KILROY. Flyet den 14. mars 2020 reiste, men de som ikke var norske statsborgere ble ikke anbefalt å reise grunnet Covid-19. KILROY sier i tillegg at Norwegian reiste den 1. april, når hele Norge var stengt. Klager anfører at dette ikke stemmer, jf. vedlagt mail fra Avinor.

Klager har fått beskjed om at det kun er skatter og avgifter som er refunderbart. KILROY vil i tillegg trekke 300 NOK per person, slik at klager sitter igjen med 102 NOK per person.

Klager har fremsatt krav om refusjon av betalt beløp.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KILROY har anført følgende:

Da denne bestillingen kun inneholder flybilletter og ikke er en pakkereise, er ikke KILROY pliktig til å refundere kunden før de får pengene fra flyselskapet.

KILROY har søkt om refusjon fra Norwegian, men penger er ikke mottatt fra flyselskapet enda. Merk at Norwegian ikke hadde avbestilt flyvningene på det tidspunkt hvor kunden avbestilte. Flysegmentene stod fremdeles i HK i KILROY sitt system (Sabre). I følge Norwegian gjelder da vanlige avbestillingsregler, og det vil kun være enkelte flyskatter som er refunderbare. I tilfeller hvor det er kunden selv som avbestiller reisen, benytter også KILROY seg av retten til å innkreve et avbestillingsgebyr på 300 NOK.

KILROY ser at kunden nå skriver at de aldri har bekreftet en avbestilling av returreisen. Dette mener KILROY at ikke stemmer. Det vises blant annet til vedlegg og kommunikasjon mellom kunden og KILROY, som kunden selv har lastet opp.

Norwegian har anført følgende:

DY1909 den 14. mars 2020 gikk som planlagt. Det vises til vedlagt "movement log".

I henhold til EU-kommisjonens tolkningsveiledning til EU's passasjerrettigheter i situasjonen med Covid-19 punkt 2.2 står det følgende for situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise/ønsker å avbestille en tur: "The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier's terms & conditions".

I henhold til Norwegian sine befordringsvilkår artikkel 6.3.3 må bookinger kanselleres i henhold til gjeldende regler for den aktuelle billetttypen. Reglene for billetttypen vil avgjøre om summen er refunderbar. Refusjoner vil så gjennomføres i henhold til artikkel 12. Det vises til Norwegian hjemmesider for befordringsvilkårene.

I denne saken reiste klager med "LowFare" billetter. Disse billettene er ikke-refunderbare i henhold til Norwegians policy. Alle må bekrefte å ha lest og akseptert flyselskapets vilkår ved bestilling av reisen.

Basert på ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Når det gjelder DY1908 den 1. april 2020 ble denne kansellert grunnet Covid-19. Billettene ble kjøpt gjennom et reisebyrå. Grunnet dette ber Norwegian klager vennligst kontakte reisebyrået direkte.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda oppfatter det slik at klager og hennes reisefølge ikke ønsket å reise til Oslo som planlagt den 14. mars 2020. Årsaken var at de som ikke var norske statsborgere ble anbefalt å ikke reise som følge av covid-19. Norwegians flyvning fra Pristina gikk som planlagt den 14. mars 2020. Det var klager selv som ikke ønsket å reise, og klager har da ikke krav på refusjon av billettprisen. Når det gjelder returen fra Oslo den 1. april 2020 ble denne først kansellert den 18. mars 2020, altså etter utreisen klager ikke benyttet.

Kansellering gir i utgangspunktet rett til refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1. bokstav a). Kilroy har opplyst at klager hadde avbestilt reisen. Basert på de dokumentene Kilroy har fremlagt er nemnda ikke enig i dette, der fremgår det at kunden ville tenke på om de skulle avbestille. Kilroy har da feilaktig avbestilt flyvningen fra Norwegian. Dersom dette ikke hadde vært gjort ville Norwegian

vært ansvarlig for refusjon av billettene som følge av kanselleringen. Kilroy må på denne bakgrunn erstatte klagers tap ved at returbilletten 1. april 2020 feilaktig var avbestilt, og nemnda anbefaler at Kilroy refunderer billettprisen for denne reisen.

Enkelte skatter og avgifter skal refunderes dersom billettene ikke blir brukt. I den grad Norwegian har mottatt betaling for slike skatter og avgifter og ikke refundert dem anbefaler nemnda at slik refusjon gjøres direkte til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Kilroy refunderer billettprisen for reisen 1. april 2020 til klager, og at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter direkte til klager.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)