

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-03085

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bergen til Oslo den 17. april 2020 med Norwegian sin flyvning DY631 (tur/retur billett, med retur den 19. april med DY632). Klager skulle på en konsert som ble avlyst, og avbestilte billetten cirka tre uker før flyavgang.

Klager var den 30. mars 2020 på nettet for å sende en forespørsel om å få utsette reisen (få CashPoints) eller avbestille reisen. Klager fikk en bekreftelse på at Norwegian hadde mottatt hans henvendelse.

Den 12. juni 2020 fikk klager informasjon fra Norwegian med en sterk anbefaling om å benytte en link for å få fortløpende i behandling av klagen. Klager meddelte at den mottatte linken ikke fungerte, da han fikk meldingen "could not find your reservation". Klager la ved sin reisekvittering for informasjon.

Klager måtte purre på Norwegian. Han fikk så svar om at han ville motta tax-refund på billettene. Klager bekreftet mottatt beskjed, og spurte samtidig om når han ville få refusjon av det resterende beløpet på billettene.

Norwegian svarte den 7. september at de beklaget uregelmessigheten på avgang DY626 den 19. april. De skrev videre at flyet skulle gå 35 minutter senere enn planlagt, og at i følge Norwegian sine regler kan en få full refusjon eller gratis billett-endring hvis uregelmessigheten på avgangen er mer enn 60 minutter.

Klager svarte Norwegian at hans henvendelse gjelder en billett som ble avbestilt den 30. mars og at forsinkelsen den 19. april er irrelevant. Klager opprettholdt sitt krav og gjorde samtidig oppmerksom på at flynummeret i Norwegian sitt svar var feil. Norwegian svarte

at DY632 ble endret til DY623. Klager svarte at han opprettholdt sitt krav og at Norwegian sine argumenter er irrelevante.

Norwegian opprettholdt sin beslutning om å ikke refundere billettene, begrunnet med rimelig og rettferdig service til alle passasjerer.

Klager opprettholdt kravet og sendte det inn til sitt forsikringsselskap. Klager fikk avslag med den begrunnelse at forsikringen ikke gjaldt innenlandsflyvninger. Klager ble anbefalt å kontakte Transportklagenemnda.

Klager hadde ikke fått noen form for beskjed om noen ruteendring før det ble nevnt av Norwegian som et argument i etterkant.

Klager har fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og ønsker refusjon av flybillettene. Billettene kostet totalt 3 136 NOK. Klager har mottatt 418 NOK. Gjenstående krav er med dette 2 718 NOK.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda.

Norwegian har imidlertid svart klager direkte. Det vises i forbindelse med dette til klagers anførsler.

### **Nemnda bemerker**

Tjenesteyter har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken.

EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter kommer til anvendelse i tilfelle av lengre forsinkelser, kanselleringer og nektet ombordstigning.

I denne saken er det opplyst at klager på eget initiativ sendte inn en forespørsel om å motta CashPoints eller avbestille reisen den 30. mars 2020. Ifølge klager skulle de på en konsert som ble avlyst. Sakens opplysninger og dokumentasjon gir ikke grunnlag for å stadfeste at noen av klagers flyvninger var endret på eller kansellert på dette tidspunktet. Klager hadde heller ikke mottatt noen slik informasjon. Basert på Norwegian sine svar til klager er det mulig det skjedde noen endringer i etterkant. Slik nemnda ser det hadde klager da ikke lenger noen bekreftet booking (ref. forespørselen om refusjon/avbestilling sendt den 30. mars 2020), slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a). Klager vil med dette ikke ha rett på erstatning eller refusjon etter EU-forordning 261/2004.

Ifølge EU-kommisjonens veileder for EU passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med covid-19, punkt 2.2 regulerer ikke EU-forordning 261/2004 situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å avbestille en reise. Det avgjørende for refusjonsspørsmålet i slike tilfeller er flyselskapets regler/vilkår for den aktuelle billetten. Nemnda har sett på

klagers opplastede reisekvittering. Det fremkommer av denne at det var bestilt LowFare-billetter. Det står videre at billettene ikke kan refunderes. Nemnda mener med dette at klager ikke har rett på refusjon av billetten i henhold til billettvilkårene. Klager har imidlertid rett på refusjon av refunderbare skatter- og avgifter. Slik nemnda forstår det er dette allerede refundert.

Enkelte flyselskap har i forbindelse med covid-19 tilbudt passasjerer å avbestille billettene sine mot å motta voucher, poeng o.l. Nemnda kan ikke se at det fremkommer noe informasjon om et slikt tilbud i denne konkrete saken. Dersom Norwegian har gitt et slikt tilbud til klager før han avbestilte, anbefaler nemnda at Norwegian refunderer i henhold til vilkårene i tilbudet. Nemnda kan imidlertid ikke konkludere med noen rett til refusjon basert på sakens opplysninger, og klager har heller ikke anført at han fikk et slikt tilbud.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)