

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få refusjon eller CashPoints + 20%.

### Dato

16.09.2021

### Saksnummer

2020-03464

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Oslo til Riga den 2. april 2020 med DY1074 og Riga til Oslo den 10. april 2020 med DY1075. Klager har fått svar fra Norwegian om at billettene skal refunderes den 16. juni 2020.

Klager har ikke lenger e-posten fra Norwegian med beskjed om kanselleringen.

Klager krever refundert billetten pålydende kr 3 025 eller CashPoints + 20% som lovet av flyselskapet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke inngitt tilsvaret til nemnda etter gjentatte forsøk.

### Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at Norwegian refunderer hennes billetter eller CashPoints + 20%.

Nemnda kan i denne saken ikke se at det er klart anført fra hverken klagers eller flyselskapet sin side at selve flyvningen(e) med Norwegian var innstilt/kansellert på det tidspunktet klager sendte inn refusjonsforespørselen. Det foreligger etter nemndas syn heller ingen dokumentasjon som tilsier dette. På klagers billetter står det imidlertid "Ikke reist". Nemnda legger med dette til grunn at klager ikke benyttet flybillettene.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyving innstilles eller en flyving er forsinket.

I EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av covid-19 I punkt 2.2 uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser, er forholdet ikke regulert i forordningen. Det vil da være flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder.

Det fremgår av klagers billetter at de er "LowFare". Ved avbestilling av "LowFare" vil klager kun vil ha rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Det er uklart for nemnda om flyvningene faktisk var kansellert da klager sendte krav om refusjon.

Nemnda anbefaler at Norwegian tar kontakt med klager og avklarer hva klager kan få i refusjon. Dersom det skulle være slik at flyvning(ene) faktisk var kansellert på det tidspunktet klager avbestilte billettene, anbefaler nemnda at klager gis full refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/2004, eller eventuelt CashPoints dersom Norwegian tilbød dette og klager heller ønsker dette. Dersom flyvningen ikke var innstilt (slik nemnda i utgangspunktet oppfatter saken), anbefaler nemnda at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian kontakter klager for avklaring av refusjon, ref. nest siste avsnitt i vedtaksteksten, og deretter refunderer klager i henhold til dette.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)