

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking

Dato

21.04.2021

Saksnummer

2020-02384

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Oslo til Athen den 5. juli 2020 med Norwegian sin flyvning DY1884. Billettene ble kjøpt gjennom byrået Travellink. Klager har oppgitt at de kan se av sin bankutskrift at hele beløpet gikk til Travellink i Barcelona.

Flyvningen ble kansellert og klager har krevd pengene tilbake. De har forsøkt både å ringe og skrive til Travellink (både norsk og spansk kontor) uten respons.

Klager ble ikke varslet av noen om at flyet var kansellert, men kunne se det på Norwegian sine hjemmesider.

Klager ber om at bookingen refunderes. Det er fremlagt kopi av bookingen med totalbeløp på 8 898,79 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført:

DY1884 ble kansellert grunnet reiserestriksjonene innført av nasjonale myndigheter som et resultat av Covid-19 pandemien.

Refusjon av billettene ble foretatt den 7. september 2020 til samme kort brukt til å gjennomføre bookingen. Norwegian viser til vedlagt bevis.

Norwegian har med dette handlet i henhold til deres forpliktelser jf. EU-forordning 261/2004.

Travellink har ikke fremmet tilsvaer for nemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Norwegian har i sitt tilsvaer informert om at kanselleringen skyldtes covid-19. Nemnda anser dette som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, jf. forordningen artikkel 8. Klager har valgt refusjon av billettene.

Norwegian har i sitt tilsvaer anført at billettene er refundert, og har fremlagt dokumentasjon på dette. Etter det opplyste er refusjon foretatt til samme kort som ble brukt til å gjennomføre bookingen.

Ved nærmere gjennomgang av dokumentasjonen har nemnda oppdaget at bankkortet som ble brukt ved bookingen i mellomtiden har utløp. Dette kan ha medført problemer med refusjonen. Klager har derfor blitt bedt om å kontakte banken for å få overført beløpet. Klager er samtidig informert om at nemnda legger til grunn at han har fått utbetalt beløpet dersom nemnda ikke får annen tilbakemelding innen 30. mars 2021, og at saken da vil behandles basert på dette faktum.

Klager har ikke gitt ytterligere tilbakemelding til nemnda, og nemnda legger derfor til grunn at Norwegian har refundert hele billettprisen til kortet klager brukte til å bestille billettene, og at klager har fått beløpet overført fra banken.

Norwegians refusjon er på NOK 8 830, mens totalsummen klager ble belastet av Travellink var på NOK 8 898,79. Det er ikke sannsynliggjort at Norwegian hadde kjennskap til dette gebyret fra Travellink, og Norwegian kan dermed ikke pålegges å erstatte dette gebyret. Travellink har ikke fremsatt svar for nemnda, og har dermed heller ikke gitt noen forklaring på dette resterende beløpet. Nemnda anbefaler etter dette at Travellink refunderer differansen på NOK 68,79.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink refunderer NOK 68,79 til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)