

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02783

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Logitravel Ltd.

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Trondheim til Barcelona via Bergen, med avreise 4. september 2020. Den 30. juli fikk klager beskjed fra reisebyrået at flyreisene var kansellert.

Klager krever at Norwegian refunderer billett kostnadene pålydende 357,30 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetter for flyvning med DY165 fra Trondheim til Bergen og med D85529 fra Bergen til Barcelona.

DY165 gikk i henhold til oppsatt rutetid, mens D85529 ble kansellert som følge av covid-19 restriksjoner knyttet til den pågående pandemien. Norwegian kan derfor ikke utbetale standardkompensasjon i dette tilfellet.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av billetten, har Norwegian refundert 352,30 euro den 24. oktober 2020 til reisebyrået klager benyttet da han bestilte billettene (Logitravel). Norwegian har således oppfylt plikten til å refundere billetten, og dette må refunderes videre til klager fra reisebyrået.

Logitravel har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet kansellerte reisen mer enn to uker før planlagt avgang, og klager har dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

EU-forordning 261/2004 gir rett på omruting eller refusjon av en fulle billettprisen ved kansellering, jf. artikkel 5 og artikkel 8, og klager har således rett på refusjon av den fulle billettprisen. Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at billettene er refundert til reisebyrået, Logitravel. Logitravel har ikke svart nemnda, og klager har ikke kommentert Norwegians tilsvar. Refusjonen fra Norwegian ble foretatt 24. oktober 2020, altså etter at saken kom inn til nemnda. I og med at verken Logitravel eller klager har svart nemnda etter dette er det usikkert for nemnda om klager i ettertid faktisk har mottatt refusjonen.

Dersom Logitravel ikke har refundert billettprisen til klager, anbefaler nemnda at Logitravel utbetaler 352,30 euro til klager. Beløpet Norwegian har refundert til Logitravel er 5 euro lavere enn beløpet klager betalte til Logitravel. På grunn av manglende svar fra Logitravel er det usikkert for nemnda hva disse 5 euroene knytter seg til. Med mindre dette beløpet etter avtale mellom klager og Logitravel ikke er refunderbart, anbefaler nemnda at også dette refunderes.

Det er flyselskapet som er pliktsubjekt etter EU-forordningen, og således ansvarlig for refusjon til klager. Dersom Logitravel ikke foretar refusjonen, plikter således Norwegian å foreta dette, og eventuelt kreve regress fra Logitravel.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Logitravel refunderer hele billettprisen til klager dersom dette ikke allerede er gjort. Dersom Logitravel ikke refunderer, anbefaler nemnda at Norwegian refunderer beløpet direkte til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)