

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert flyvning. Covid-19.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02894

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1104 fra Oslo til Berlin den 25. september 2020. Planlagt returreise var den 28. september med DY1105. Klager har forklart at han måtte kansellere flyene på grunn av at maratonen i Berlin ble kansellert. Det var ikke mulig å fly til Tyskland og klager ba derfor om refusjon. Norwegian anbefalte klager at for å søke refusjon, måtte han først kansellere flyene. Etter å ha kansellert reisen, fikk klager avslag på refusjonsforespørselen han sendte inn. Klager har forklart at han først forsøkte å søke om refusjon via nettsiden til Norwegian, noe han ikke fikk til. Det dukket da opp en tekstbeskrivelse på nettsiden hvor det stod at billetten måtte kanselleres før man kunne søke om refusjon.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 2 597.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at det fremgår av deres systemer at klager frivillig kansellere bookingen og sendte inn en refusjonsforespørsel den 12. juni 2020 via Norwegians online-portal. De aktuelle flyvningene ble kansellert den 28. juli 2020, altså etter at klager hadde kansellert sin booking. Flyvningene ble kansellert som følge av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som følge av Covid-19.

Norwegian har videre henvist til Europakommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av Covid-19 situasjonen, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ. Det fremgår av samme sted at hvorvidt passasjerer refunderes i slike tilfeller avhenger av billetttypen slik det fremgår av flyselskapets generelle befordringsvedtekter.

Norwegian understreker at alle passasjerer må bekrefte at de har lest og akseptert selskapets generelle befordringsvedtekter når de bestiller en reise.

Etter Norwegians befordringsvedtekter artikkel 6.3.3 må bestillinger kanselleres i henhold til gjeldende billettregler, samt at det er billettreglene som avgjør hvorvidt billetten er refunderbar.

I dette tilfellet, valgte klager å kjøpe en LowFare-billett, og disse billettene er ikke-refunderbare i henhold til selskapets regler. Lowfare-billetter er kun refunderbare innen 4 timer etter kjøp, og er etter dette tidspunktet ikke-refunderbare.

Ettersom klager kansellerte reisen før flyvningen ble kansellert, vil ikke retten til refusjon etter artikkel 8.1 i EU-forordning 261/2004 komme til anvendelse. På bakgrunn av det ovennevnte, kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1104 fra Oslo til Berlin den 25. september 2020 og DY1105 fra Berlin til Oslo den 28. september 2020 ble kansellert. Klager krever refusjon av billettene.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

I dette tilfellet har Norwegian dokumentert at klager kansellerte sin reise den 12. juni 2020. Norwegian kansellerte flyvningene den 28. juli 2020. På tidspunktet Norwegian kansellerte flyvningen hadde klager således ikke en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse. Dette underbygges også av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av Covid-19, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ.

Spørsmålet videre blir om klager har rett til refusjon på annet grunnlag.

Klager hadde kjøpt en lowfare-billett. Av billettreglene til Norwegian fremgår det at det gis full refusjon dersom lowfare-billetten avbestilles innen fire timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er ikke billettene lenger refunderbare. Klager har dermed ikke rett til refusjon.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)