

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering under covid-19-pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-02718

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (total 6 personer) skulle reise fra Oslo til Amsterdam den 26. mars 2020 med retur den 29. mars 2020 med Norwegian Air Shuttle. Flyvningen ble kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Klager hevder at man måtte/kun kunne velge CashPoints, men etter å ha valgt dette fikk klager et nytt valg og da valgte klager å få pengene tilbake. Det ble lovet 20 % mer av beløpet ved CashPoints, dette har klager ikke fått. Det viser seg at det er kommet for lite CashPoints til klager. Det er mottatt kun 7024 i CashPoints.

Klager krever refusjon av billetten på kroner 7624.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at begge flyvningene til klager ble kansellert som resultat av covid-19-pandemien.

Det vises til vedlegg som viser at klager selv avbestilte reisen på Norwegian sin portal den 17. mars 2020. Flyvningene ble først kansellert den 19. mars 2020. Da klager avbestilte reisen selv vil ikke retten til refusjon gjelde og det vises til artikkel 8.1 i EU-forordning 261/2004. Norwegian valgte å tilbakebetale billettene i CashPoints som en goodwill.

Alle passasjerer som gjør en booking på Norwegian sin nettside, må bekrefte å ha lest vilkårene og betingelsene. Klager har valgt å kjøpe lavpris billett som ikke er refunderbar i henhold til vilkårene. Den kan refunderes ved kansellering innen fire timer etter kjøpet, etter dette så er den ikke refunderbar.

Da klager aksepterte tilbudet bekreftet passasjerene at de hadde lest og forstått vilkårene for å konvertere reisekreditt til CashPoints, da dette ble sendt inn så aksepterte klager at pengekravet på billettprisen ikke ville bli utbetalt.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager selv sendte inn en anmodning om refusjon den 17. mars 2020. Norwegian har forklart at flyvningen på dette tidspunktet ikke var kansellert. Klager har ikke bestridt dette.

En anmodning om å få tilbake pengene for reisen må anses som en kansellering/avbestilling av reisen. Etter at reisen var avbestilt, forelå det ikke lengre noen bekreftet reservasjon på flyvningene. EU-forordning 261/2004 kommer dermed ikke til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ikke krav på refusjon etter EU-forordningen, selv om Norwegian kansellerte flyvningen i ettertid.

Klagers rett på refusjon av billetten reguleres av de aktuelle billettvilkårene, med mindre annet er avtalt med selskapet.

Klager har anført at de ble tilbudt refusjon to ganger, og at de måtte velge CashPoints den første gangen, mens de valgte refusjon i penger den andre gangen. Norwegian har på sin side forklart at siden klager hadde LowFare-billetter, har ikke klager rett på refusjon, men de har likevel valgt å refundere reisen i CashPoints som en goodwill. Klager har påpekt at hun har mottatt for lite CashPoints. Norwegian har ikke bestridt dette, og de har heller ikke bestridt at klager opprinnelig fikk tilbud om og aksepterte 20 % ekstra CashPoints. Nemnda er derfor av den oppfatning at Norwegian må gi full refusjon i CashPoints og 20 % ekstra CashPoints, i samsvar med det klager opprinnelig ble tilbudt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian gir klager full refusjon i CashPoints og 20 % ekstra CashPoints. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)