

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter ruteendringer av reisen som følge av covid-19 pandemien.

Dato

06.12.2022

Saksnummer

2022-00384

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt tre personer, hadde billetter med Norwegian og skulle reise tur/retur fra Oslo til Sarajevo sommeren 2020. På grunn av covid-19 pandemien ble reisen kansellert av flyselskapet og ombooket flere ganger i juni, august, september og november 2020, samt mars og juli 2021.

Etter siste endring hadde klager en reise tur/retur Oslo – Sarajevo den 9. juli 2021 med DY1912 og med retur den 6. august 2021 med DY1913. Klager var irritert over alle kanselleringene som hadde vært og i begynnelsen av juli 2021 søkte han om refusjon av billettene. Han purret på refusjonen i februar 2022, men har ikke mottatt noe fra Norwegian da de mener klager har akseptert endringene og dermed ikke er berettiget full refusjon.

Klager mener at Norwegian ikke overholdt informasjonsplikten når det gjelder refusjon av billettene. Da klager søkte om refusjon første gang, fikk han ingen varsel eller informasjon om hva som kan skje dersom han søker om refusjon. Klager anfører at Norwegians nettsider er laget slik at folk blir lurt. Alle data om flyvningene og historikk ble også plutselig slettet fra klagers profil. Klager har heller ikke fått informasjon om klageadgang og hvilken instans det eventuelt kan klages til.

Klager krever billettprisen refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billettene på totalt 7485 NOK. Det vises til utklipp av klagers booking. Her fremgår det at flyvningen ble kansellert av klager 23. februar 2021 klokken 11:45. Det fremgår videre at det var klager som booket flyvningen online. Dette vises ved koden OSLDY0041. Dersom det var Norwegians kundesenter som booket for

saksøker hadde koden vært OSLDY0030. Videre ser man at flyvningen både ble bestilt og kansellert av klager ettersom det bak flyvningsnummer og dato står «HX2». Videre står det i samme utklippsbilde igjen koden OSLDY0041 som viser at det var klager selv som kansellerte bookingen.

Da klager selv har stått for kanselleringen av bookingen, har de ikke rett på refusjon.

Videre har Norwegian tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordning 261/2004. Siden passasjerene ikke var med på flyvningen, har de ikke rett på erstatning etter forordningen.

Nemnda bemerker

Klager og hans medreisende opplevde flere ruteendringer på sin planlagte reise til Sarajevo i 2020 og 2021 på grunn av covid-19 pandemien.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I denne saken har verken klager eller flyselskapet opplyst om når ruteendringene ble meddelt klager. Klager har akseptert endringene, også den siste endringen som innebar at reisen ble flyttet til den 9. juli 2021. Nemnda legger derfor til grunn at klager har fått informasjon om ruteendringene i god tid og at det dermed ikke er grunnlag for standarderstatning i denne saken. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Klager har opplyst at han ikke husker når han bestemte seg for å søke om refusjon av billettene, men at det var i begynnelsen av juli 2021. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at klager kansellerte billettene selv den 23. februar 2021 for reisen som skulle vært i juli/august 2021.

Nemnda legger derfor til grunn at klager selv avbestilte billettene for reisen og at flyvningene ikke var kansellert av flyselskapet.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise ikke lot seg gjennomføre på grunn av covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. I EU-kommisjonens veiledning til EU-forordning 261/2004, jf. pkt. 2.2, fremgår det at forordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billett-vilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke

grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen.

Da klager søkte om refusjon av billettene var den aktuelle flyvningen ikke kansellert. Klager hadde billetter i priskategorien «LowFare». Disse er ikke refunderbare i henhold til vilkårene for denne billetttypen. Norwegian er imidlertid pålagt å tilbakebetale refunderbare skatter og avgifter når passasjerer kansellerer en ikke-refunderbar billett.

På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at Norwegian utbetaler refunderbare skatter og avgifter på klagers billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler refunderbare skatter og avgifter på klagers billetter.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)