

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen på grunn av mange ruteendringer.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2022-00232

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde billetter med Norwegian for en reise fra Oslo til Alicante tur/retur i 2020. På grunn av covid-19 pandemien endret Norwegian rutetidene hele 10 ganger gjennom 2020 og 2021. Ved siste endring hadde de billetter for utreisen den 26. desember 2021 og med retur den 4. januar 2022. Billettene var opprinnelig betalt med penger, men klager godtok CashPoints da reisen ble kansellert første gang og hadde derfor betalt for den planlagte reisen i julen 2021 med CashPoints.

Klagers ektefelle ble akutt syk dagen før avreise og på det tidspunktet var det umulig å si om og eventuelt når reisen kunne gjennomføres. Klager var i kontakt med Norwegian og etter anbefaling fra en saksbehandler der, kansellerte klager derfor billettene. Ved første anledning booket de billetter igjen med Norwegian. I ettertid viser det seg at Norwegian ikke vil refundere billettene med avreise 26. desember 2021. Klager mener han ble feilinformert og finner det useriøst at de ikke får noe igjen når Norwegian har kansellert reisen så mange ganger. Klager finner det provoserende at Norwegian reklamerer for at man fritt kan endre en booking kostnadsfritt.

Klagers reiseforsikring dekker ikke dette og av Norwegian har de kun fått igjen skatter og avgifter på kr. 450. Klager krever full refusjon av billettprisen og da gjerne i CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av sine billetter med DY1792 26. desember 2021 fra Oslo til Alicante og DY1793 4. januar 2022 fra Alicante til Oslo for to passasjerer.

Klager valgte selv å kansellere sin booking dagen før avreise. Klager forklarer at de kansellerte sin booking på grunn av sykdom.

Klagers billetter var av typen LowFare, også kalt lavprisbilletter. Disse billettene har ikke avbestillingsbeskyttelse og er dessverre ikke refunderbare. Myndighetspålagte skatter og avgifter har derimot blitt refundert til klager.

Videre tar Norwegian stilling til om passasjeren har krav på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Det følger av forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen 2 uker før avgang.

Klager ble informert om ruteendringen for DY1792 26. desember 2021 fra Oslo til Alicante og DY1793 4. januar 2022 fra Alicante til Oslo i juni 2021, flere måneder før avgang. Norwegian viser til e-post sendt til klager med informasjon om ruteendringen.

Da klager ble informert om ruteendringen over 2 uker før avgang kan Norwegian ikke imøtekomme standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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 passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I dette tilfellet ble klagers reise endret en rekke ganger siden covid-19 pandemien brøt ut i mars 2020. Tidspunktene for når alle disse endringene skjedde er det ikke opplyst om. Den siste endringen fikk imidlertid klager beskjed om mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Dersom man selv avbestiller flybilletter er det flyselskapets vilkår som avgjør hva man kan kreve i refusjon av billettprisen. Ettersom klager opprinnelig hadde kjøpt en billett i priskategorien «LowFare», som ikke er refunderbar, har klager ikke krav på refusjon. Dette gjelder selv om klager eventuelt fikk opplyst på kundesenteret at han kunne kansellere billetten.

Klager har uansett rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter til klager. For øvrig gis klager ikke medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler refunderbare skatter og avgifter til klager. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)