

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02655

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie skulle reise fra Bergen til Barcelona den 25. mai 2020 med D85529. Klager har vist til at Norwegian informerte om at klager kunne ombooke billettene til en senere reisedato som følge av Covid-19. Klager ble ikke informert om muligheten til å få refusjon for billettene. Den 27. mars 2020 endte klager opp med å endre billettene til den 18. september 2020.

Klager har informert om at han har sendt inn flere klager til Norwegian, men disse har ikke blitt besvart. Videre har klager vist til at den nye flyvningen har forsvunnet fra Norwegians nettside. Klager har blitt fortalt at når man starter en klagesak på Norwegians nettside, kansellerer flyselskapet den aktuelle reisen. Klager får selv ikke kansellert flyvningen og bedt om refusjon for reisen, da han ifølge Norwegian ikke lenger har en billett.

Klager krever refusjon av flybillettene pålydende EUR 567,64.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer i saken, selv etter gjentatte henvendelser.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn klagers fremstilling av saken, ettersom Norwegian ikke har inngitt tilsvaer.

Nemnda forstår det slik at klager benyttet seg av muligheten til å endre den opprinnelige flyvningen 25. mai 2020 til ny reise 18. september 2020. Det er uklart for nemnda hva som skjedde med reisen den 18. september 2020, men det er ikke lagt frem noen dokumentasjon på at flyvningen ble kansellert fra flyselskapets side. Klagers billett var

ikke-refunderbar. Det kan likevel se ut som klager har forsøkt å avbestille billetten og bedt om refusjon. Dette har han ikke krav på etter billettvikårene.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)