

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter med SAS til totalt 6918 kroner. Aldri mottatt beskjed om kansellert flyvning.

Dato

11.02.2022

Saksnummer

2021-01126

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde planlagt å reise med DY1800 fra Oslo til Malaga med avreise den 5. juni 2021.

Klager viser til at han ikke ble oppmerksom på at flyvningen var kansellert før han sjekket inn på hotellet ved Gardermoen. Det ble umiddelbart gjort forsøk på å kontakt Norwegian, men det var umulig å komme gjennom.

Klager synes det er forunderlig at selskapet ikke foretok seg noe for å avklare hvorfor de ikke hadde tatt kontakt for å ombooke eller få billettene refundert.

Klager krever at Norwegian refunderer den ekstra utgiften til nye SAS-billetter pålydende 6918 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til krav om refusjon av alternative billetter.

Flyvningen med DY1800 den 5. juni 2021 fra OSL til AGP (to passasjerer) med bookingreferanse LBS59X. Flyvningen ble kansellert 12. mai 2021 som følge av reiserestriksjoner gitt av nasjonale myndigheter på grunn av pandemien. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon på kansellering.

Norwegian bemerker at passasjerer ble informert om kansellering per e-post 12. mai 2021. Det vises her til fremlagt e-post som ble sendt fra selskapet, samt dokumentasjon på kontakthinformatjon registrert på klager.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av utgiften til nye billetter, understreker selskapet at de aldri ble kontaktet av klager for ombooking. Derimot ble det sendt forespørsel fra klager om full refusjon av de originale billettene den 6. juni 2021. Det vises her til fremlagt intern logg, samt dokumentasjon på 1 878 kroner refundert til registrert betalingskort.

Basert på ovennevnte informasjon kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om refusjon av nye billetter med et annet flyselskap.

Nemnda bemerker

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i). Standarderstatning er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager krever refusjon av nye billetter med SAS, med den begrunnelse at han aldri har mottatt beskjed om at flyvningen ble kansellert.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at informasjon om at flyvningen ble kansellert ble sendt klager den 12. mai 2021. Det er i e-posten en videre henvisning til hvilke valgmuligheter klageren fikk, men den konkrete informasjonen klageren ville fått dersom han hadde fulgt lenken i e-posten er ikke fremlagt for nemnda. Det er videre dokumentert at flyselskapet har benyttet kontaktinformasjon registrert av klager ved bestilling. Flyselskapet mottok krav om refusjon av billetter registrert på klagers bookingref. den 6. juni 2021. Billettene ble refundert klager 16. juni 2021.

Nemnda finner det sannsynlig at Norwegian har sørget for å gi informasjon om klagers rettigheter da flyvningen ble kansellert, og kan etter nemndas vurdering i denne saken ikke holdes ansvarlig for at e-posten ikke ble fanget opp av klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)