

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon. Omtvistet om klager avbestilte før flyvningen ble kansellert av selskapet.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2020-03104

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY1126 fra Oslo til Hamburg den 4. mai 2020. Hun betalte totalt 428 kroner for billetten. Klager anfører at hun sendte en forespørsel om refusjon til Norwegian i begynnelsen av mai måned. Klager bestrider at hun avbestilte reisen sin selv og anfører at Norwegian kansellerte alle flyvningene i mars/april.

Klager krever refusjon av den ubrukte billetten på 428 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

Det fremgår av Norwegians systemer at klager frivillig kansellerte bestillingen og ba om refusjon av billetten den 23. mars 2020 via Norwegians nettportal.

DY1126 ble kansellert av selskapet etter at klager avbestilte, nærmere bestemt den 6. april 2020, som følge av reiserestriksjonene som ble innført av nasjonale myndigheter i forbindelse med covid-19-pandemien.

Det vises til punkt 2.2. i EU-kommisjonens tolkningsveiledning i lys av covid-19-pandemien, der det står følgende: «The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier's terms & conditions».

Alle passasjerer som utfører en bestilling hos Norwegian, må bekrefte å ha lest og akseptert selskapets vilkår. I punkt 6.3.3 i Norwegians generelle befordringsvilkår står det følgende: «Bookings must be cancelled in accordance with the applicable Fare Rules. The

Fare Rules will determine whether or not the fare is refundable. Refunds will be provided in accordance with Article 12».

I dette tilfellet valgte klager å reise med en LowFare-billett, og disse billettene er i henhold til Norwegians vilkår ikke refunderbare. LowFare-billetter kan kun refunderes innen fire timer etter kjøpet.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om refusjon av billetten.

Nemnda bemerker

Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at bestillingen ble kansellert av klager før den ble kansellert av Norwegian. Etter at reisen var avbestilt, kan det dermed ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningen, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer 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.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som senere ble kansellert på grunn av covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. I EU-kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om Covid 19 fremgår at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvilkår 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.

Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av selskapet.

Low-Fare billettene klager hadde kjøpt er ikke refunderbare. Klager har likevel rett på refunderbare skatter og avgifter på den ubrukte billetten. Nemnda anbefaler således at dette refunderes til klager dersom det ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian tilbakebetaler refunderbare skatter og avgifter på den ubrukte billetten. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

