

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03226

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY382 fra Oslo Gardermoen til Tromsø den 5. oktober 2020. Den 27. august mottok klager e-post med informasjon om at opprinnelig tidspunkt for avreise ble over to timer senere. Ettersom denne endringen ikke var forenlig med planlagt videre transport fra Tromsø, kunne ikke klager benytte seg av billetten.

Klager endte opp med å kjøpe en annen billett og har fremsatt krav om refusjon av den ubenyttede billetten, men Norwegian har kun refundert skatter og avgifter.

Klager krever at Norwegian refunderer gjenstående billett-kostnad.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt svar til nemnda.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). I dette tilfellet ble ruteendringen foretatt av flyselskapet den 27. august, altså mer enn to uker før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering har klager krav på omruting eller refusjon i tråd med artikkel 8. I tråd med klagers påstand legger nemnda til grunn at klager ikke ble tilbudt refusjon, men

at klager ble omrutet uten å ha blitt gitt valget om refusjon. I ettertid har Norwegian refundert klagers skatter og avgifter.

Nemnda mener i dette tilfellet at Norwegian ikke har overholdt forordningen. Klager skulle blitt tilbudt valget mellom omruting og refusjon. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billett.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer billetten til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)