

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet innreiserestriksjoner. Covid-19.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02955

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (totalt fire personer) hadde flybilletter fra Oslo til Bergen den 7. juli 2020 med Norwegian (DY620). Reisen kunne ikke gjennomføres, da de bor i Brasil, og det var stengt for innreise til Europa grunnet Covid-19 pandemien. Brasilianere hadde ikke lov til å reise til Europa. Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, og refusjonsforespørselen ble sendt i juni. De fikk avslag fra flyselskapet, med den begrunnelse at flyet gikk som normalt. Klager påberoper som motargument at det ikke var deres valg å ikke reise. Det var myndighetene sitt reiseforbud som gjorde det umulig å komme seg til Norge for å få benyttet flyvningen.

Klager ønsker en vurdering av Transportklagenemnda.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen opererte i henhold til rutetid. Det vises til vedlagt Movement Log og Flight information. Ettersom begge flyvningene opererte og passasjerene valgte å ikke fly, er de ikke berettiget til refusjon av billetten.

Alle passasjerer må bekrefte å ha lest og akseptert Norwegian sine vilkår når det gjennomføres en booking. Billettene er LowFare-billetter, og således ikke refunderbare. Full refusjon er mulig innen fire timer etter bookingen. Etter dette tidspunktet er billettene ikke-refunderbare. Basert på dette kan ikke Norwegian kansellere og refundere klagers billetter.

Norwegian har refundert skatter/avgifter. Det vises til vedlagt bekreftelse.

Nemnda bemerker

Klager har søkt om refusjon, da de ikke kunne benytte reisen grunnet korona og innreiserestriksjoner/forbud.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket. I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at tilfeller hvor klager ikke kan/vil reise ikke er regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder. Heller ikke luftfartslovens regler gir klager rett på refusjon i et tilfelle som dette.

Slik nemnda leser klagers booking var billettene ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon av de avbestilte billettene i henhold til billettreglene.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskapene å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Da reisen ikke ble benyttet har klager med reisefølge rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Norwegian bekrefter å ha refundert dette.

Klager anbefales å ta kontakt med sitt forsikringsselskap for forespørsel om refusjon av selve billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)