

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av flybilletter.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03129

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire personer) hadde flybilletter med Norwegian fra Oslo til München den 24. juli 2020 (DY1156), med hjemreise den 4. august 2020 (DY1157).

Den 15. mai gikk helsemyndighetene og regjeringen ut med reiseråd for sommeren 2020. I reiserådene ble det frarådet utenlandsreiser frem til 20. august 2020 hvis det ikke var strengt nødvendig. Med bakgrunn i dette logget klager inn på Norwegian sine nettsider for å søke om refusjon av billettene. Klager har anført at han her hadde mulighet til å enten søke refusjon i form av poeng eller pengene tilbake.

Norwegian kansellerte flyet en liten stund etter reiserådene kom ut, og har begrunnet avslaget om refusjon med at klager selv kansellerte før flyvningen ble kansellert. Klager har med dette ikke rett på refusjon, selv om flyvningen aldri gikk.

Klager har anført at linken på Norwegian sine nettsider ble presentert som en søknad om refusjon grunnet Covid-19, og at dette også står i bekreftelses-eposten klager mottok etter forespørselen var lagt inn. Klager mener det er bevisst spekulasjon fra Norwegian for å unngå å refundere billetter, ved å presentere mulighet for refusjon, for senere å kalle dette en kansellering.

Klager anfører at Norwegian ikke kan gi noen dokumentasjon utenom påstanden om at reisen var kansellert av klager. Mailen de mottok etter forespørsel om refusjon lyder "Ticket refund request.." og ikke Cancellation confirmation.

Det er fremsatt krav om full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer for nemnda. Til klager har Norwegian anført at klager frivillig kansellerte bookingen før flyvningen ble kansellert av Norwegian. Det er videre påpekt at når en sender et refusjonskrav på Norwegian sine hjemmesider har en akseptert vilkår om at bookingen blir kansellert så fort forespørselen er sendt. Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om refusjon grunnet myndighetenes råd så lenge flyvningen ikke offisielt var kansellert på det tidspunktet kravet om refusjon ble sendt inn.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket. For at forordningen skal komme til anvendelse må passasjerer ha en bekreftet booking på den aktuelle flyvningen, jf. forordningens artikkel 3 punkt 2, bokstav a). Slik nemnda ser det sendte klager inn en forespørsel om refusjon/avbestilling før flyvningen offisielt var kansellert av flyselskapet, og hadde således ikke lenger en bekreftet booking. EU-forordning 261/2004 sine regler om refusjon kommer med dette ikke til anvendelse.

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 billett vilkår som gjelder i disse tilfellene.

Slik nemnda leser klagers booking var billettene ikke-refunderbare (LowFare). 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. Nemnda anbefaler med dette Norwegian å refundere refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort.

Klager har anført at Norwegian sin informasjon i forbindelse med refusjonsforespørselen var villedende. Nemnda finner ikke at opplastet dokumentasjon er tilstrekkelig til å kunne stadfeste dette.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter på billettene dersom dette ikke allerede er gjort. Utover dette anbefaler ikke nemnda at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)