

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon eller mulighet til ombooking av billetter etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-02037

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

JustFly

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde bestilt et cruise med Viking Cruises i slutten av juni 2020. Klager hadde bestilt billetter med Norwegian fra San Francisco til London på utreisen og fra Bergen via Oslo til San Francisco med hjemreise den 13. juli 2020. Utreisen ble kansellert av Norwegian og klager har fått disse billettene refundert.

Da cruiset ble kansellert som følge av covid-19 pandemien, måtte klager også kansellere Norwegian-billettene for hjemreisen. Klager avbestilte billettene den 14. april og fikk en bekreftelse den 17. april fra reisebyrået JustFly, der han hadde kjøpt billettene, med informasjon om at han nå hadde en reisekreditt på USD 1250,08 som han kunne benytte til kjøp av nye billetter med samme flyselskap og at denne kreditten var gyldig til 31. januar 2021. Norwegian kansellerte flyvningene til USA i mai.

Cruiset ble ombooket til september 2020, men med en omvendt reiserute. Klager forsøkte å bruke reisekreditten ved å booke nye billetter med Norwegian, men til en annen reiserute enn den som de opprinnelig hadde i juli slik at flyvningene ville passe med cruiset. Han fikk til svar at reisekreditten bare kunne brukes på samme reiserute som opprinnelige billetter, altså Bergen til San Francisco. Siden Norwegian ikke hadde flyvninger satt opp til San Francisco resten av 2020, ville klager ikke kunne bruke kreditten før den utløp. Etter å ha kontaktet reisebyrået og sendt Norwegian en klage på dette har han kun fått til svar at det er Norwegians alminnelige vilkår som gjelder for kansellering og ombooking av klagers billetter. Klager har også ringt Norwegian og spurt hvordan han kan få benyttet reisekreditten, men fikk til svar at det var det ikke sikkert at han ville få gjort. Klager har ikke fått hjelp av sitt reisebyrå heller da de kun henviser til at de må forholde seg til det Norwegian tillater.

Klager stiller spørsmål om lovligheten av at et flyselskap kan tilby reisekreditt i stedet for å refundere billettene når en slik kreditt ikke kan benyttes før den utløper?

Klager krever prinsipalt refusjon av billettprisen med USD 1250,08, subsidiært en reisekreditt som kan benyttes på alle Norwegian-flyvninger og med gyldighet på ett år.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til at klager har bestilt sine billetter via et amerikansk reisebyrå og derfor må kontakte dette for hjelp til endringer i bestillingen. Det er billettutsteder som må søke om refusjon i GDS (Amadeus) eller i det såkalte ARC systemet.

Norwegian beklager at klagers reiseplaner er berørt av den usikre situasjonen.

Reisebyrået Just Fly har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, kun automatiske svar på at nemndas henvendelser er mottatt.

Nemnda bemerker

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

Nemnda legger til grunn at klager selv kansellerte billettene fra Bergen til San Francisco den 14. april, altså før Norwegian kansellerte avgangene som følge av covid-19 pandemien.

Etter at reisen var avbestilt, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på flyvningene, og EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har dermed ikke krav på refusjon etter EU-forordningen, selv om Norwegian kansellerte flyvningene i ettertid. Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av selskapet.

Etter å ha kansellert billettene, fikk klager en bekreftelse fra JustFly med informasjon om at han nå hadde en reisekreditt på USD 1250,08 som tilsvarte det klager hadde betalt for billettene. Det fremgår av bekreftelsen at kreditten kan brukes til kjøp av billetter til nye flyvninger med samme flyselskap. Kreditten hadde en gyldighet til 31. januar 2021. Bekreftelsen er datert 17. april 2020.

Klager har opplyst at han ikke fikk benyttet kredittbeløpet til kjøp av billetter med annen reiserute enn den opprinnelige. Videre har det heller ikke vært mulig å benytte seg av beløpet da Norwegian ikke har hatt flyvninger til/fra USA og fordi kredittens gyldighetsperiode utløp uten at nye flyvninger har blitt satt opp. Norwegian har ikke kommentert eller gitt noen forklaring på hvorfor klager ikke fikk hjelp i sitt forsøk på å benytte kreditten til kjøp av nye billetter.

Klager hadde kjøpt Low Fare billetter som ikke er refunderbare. Klager hadde i utgangspunktet derfor ikke rett på refusjon av de avbestilte billettene i henhold til billettreglene. Han fikk imidlertid likevel reisekreditt på verdien av billettene. Verken Norwegian eller JustFly har opplyst hvorfor han fikk dette. Det har ikke vært mulig for klager å benytte reisekreditten i løpet av gyldighetstiden fordi Norwegian ikke har hatt flyvninger på den aktuelle ruten. Nemnda har forståelse for at dette oppleves frustrerende og lite fleksibelt for den reisende. Norwegian har imidlertid gitt klager reisekreditt han ikke hadde krav på. Kreditten hadde strenge betingelser både for rute og varighet, men i og med at klager opprinnelig ikke hadde noen rett på verken refusjon eller kreditt finner nemda ikke grunnlag for å pålegge Norwegian å tilby en mer fleksibel reisekreditt med lengre varighet.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter til klager. Ut over det anbefales at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)