

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering. Covid-19.
Anført at flyselskapet rådet klager til å kansellere reisen selv.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2020-03689

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med DY1734 fra Oslo til Mallorca den 1. juni 2020. Klager bor i USA og skulle egentlig reise fra Denver til Oslo, og fra Oslo til Mallorca, men reisen fra Denver til Oslo ble kansellert. Klager tok kontakt med Norwegian med spørsmål om hva hun skulle gjøre med reisen fra Oslo til Mallorca. Klager anfører at kundeservice oppga at klager måtte kansellere reisen fra Oslo til Mallorca for at Norwegian skulle starte prosessen med refusjon av billettene.

Norwegian har i etterkant avslått klagers refusjonskrav og vist til at klager frivillig kansellerte reisen.

Klager krever full refusjon av flybillettene pålydende 264,60 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken på tross av anmodning om dette og utsatt svarfrist.

Overfor klager har Norwegian anført at siden klager kansellerte reisen selv, har hun ikke rett på refusjon av billettene.

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.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Norwegian svart at hun ikke har krav på refusjon fordi hun frivillig kansellerte billetten sin.

Klager har imidlertid anført at hun ble rådet av Norwegians kundeservice til å kansellere reisen for å få refusjon. Denne påstanden er ikke imøtegått av Norwegian, og nemnda legger derfor klagers versjon til grunn, altså at klager ble rådet til å kansellere reisen for å få refundert billetten. Etter nemndas syn har Norwegian ved å gi klager dette rådet, opptrådt uaktsomt.

Klager har derfor krav på erstatning tilsvarende billettprisen. Det foreligger adekvat årsakssammenheng mellom Norwegians uaktsomhet og klagers økonomiske tap.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer billetten til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer billetten til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Joachim Sponheim (SAS)