

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av opprinnelige billetter (NOK 11640), hotell (NOK 5300), taxi (NOK 510) og utgift til kost etter standardiserte satser.

### Dato

17.01.2022

### Saksnummer

2020-00781

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (en passasjer) hadde planlagt å reise med D86076 fra LPA til TRF den 26. februar 2020.

Klager hadde besøk av to mindreårige barnebarn fra 17. februar til 24. februar. Barnebarna hadde billetter med SAS og ble fast i Las Palmas på grunn av sandstormen. For å unngå å forlate barnebarna som verken hadde fly eller hotell etter 25. februar, forsøkte klager å endre sin avreisedato med Norwegian til 29. februar som var tidligste dag for ledige billetter. Klager fikk ingen veiledning fra Norwegian og endte opp med å kjøpe nye billetter, som innebar ekstra utgifter til hotell, taxi og mat.

Klager krever at Norwegian refunderer merutgiftene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke kommet med tilsvaret til Transportklagenemnda.

Til klager har selskapet svart følgende:

[...] Deres booking med referanse U5JJHF er en LowFare-bestilling og kan endres mot et gebyr. Full refusjon av billettene er derimot ikke mulig for LowFare-billetter.

Dere ville i første omgang endre denne bookingen, men valgte isteden å booke en ny reise med referansen LOMVKK med avreise 29. februar. I henhold til gjeldende regler og informasjon som nevnt over, har Norwegian dessverre ikke mulighet til å imøtegå krav om tilbakebetaling. Vi håper dette gir svar på deres spørsmål. [...]

### Nemnda bemerker

Klager har opplyst at han endte opp med å bestille ny booking med Norwegian. Nemnda legger dette til grunn. Etter at klager kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager kan dermed ikke gjøre gjeldende krav etter EU-forordningen.

Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av flyselskapet.

Det fremgår av klagers reisekvittering at han hadde kjøpt Lowfare-billetter. Disse er ikke refunderbare og det gis kun refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Dersom Norwegian ikke allerede har refundert disse anbefaler nemnda at selskapet refunderer skatter og avgifter for klagers booking med referanse U5JJHF.

Nemnda kan ikke se at Norwegian er ansvarlig for å dekke klagers ekstra utgifter som oppstod i forbindelse med hans valg om å forlenge oppholdet på Las Palmas.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer skatter og avgifter for klagers opprinnelige billetter som ikke ble benyttet. Klagers resterende krav kan ikke føre frem.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)