

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettene grunnet kansellering.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-02583

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie hadde bestilt en reise tur/retur fra Oslo til Malaga. Da FHI gikk ut med informasjon om at Spania var merket som rødt land, avbestilte klager reisen.

Klager krever at Norwegian refunderer billettene med 35 067 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene for seks passasjerer på flyvningen med DY1804 fra Oslo til Malaga den 4. juli 2020, med retur fra Malaga (DY1801) 18. juli.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon fra internt system som viser at klager selv kansellerte reisen og fremsatte krav om refusjon, via Norwegians online portal, den 22. mai 2020. DY1801 ble kansellert av Norwegian den 18. juli 2020 grunnet reiserestriksjoner gitt av nasjonale myndigheter. Det vises her til vedlagt Movement Log. DY1804 fra Oslo opererte som vanlig og gikk til oppsatt rutetid.

Norwegian har refundert skatter og avgifter pålydende 1 764 NOK for de ubenyttede billettene, men kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billettene.

### Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerenes rettigheter ved blant annet kansellering. En forutsetning for at forordningen skal komme til anvendelse er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen på tidspunktet denne blir kansellert, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

I dette tilfellet har Norwegian dokumentert at klager kansellerte hele sin reise den 22. mai 2020. Også klager selv har opplyst at de kansellerte reisen selv. Da Norwegian kansellerte returreisen (DY1801) den 18. juli 2020 hadde klager således ikke lenger en

bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse.

Når klager selv avbestiller billetten, vil det være billettvilkårene som avgjør om klager har rett på refusjon. I dette tilfellet hadde klager kjøpt LowFare-billetter, som ikke kan refunderes. Klager har således ikke krav på refusjon av billettprisene, ut over refunderbare skatter og avgifter. Etter det opplyste fra Norwegian er disse allerede refundert.

Etter dette finner nemnda at klager ikke kan gis medhold i kravet om refusjon av billettene.

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)