

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00172

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 9. januar 2020 bestilte klager en reise med Norwegian t/r Oslo - Beograd for reise 15. - 22. februar 2020, pris kroner 3 186.

Grunnet covid-19 pandemien og situasjonen i Serbia, valgte klager å endre reisen opptil flere ganger. Hver gang hun endret steg totalprisen. Siste endring klager gjorde var den 18. september 2020, hun endret da reisedatoer til 19. desember - 2. januar 2021. Totalprisen var da kommet opp i kroner 7 907.

Den 11. november 2020 mottok klager e-post fra Norwegian om at reservasjonen var kansellert. Klager sendte så inn en søknad om full refusjon. Den 8. desember mottok klager avslag med den begrunnelse av at klager selv hadde kansellert reisen. Dette medfører ikke riktighet.

Klager krever standarderstatning, samt full refusjon av den ubenyttede flybilletten, kroner 7 907.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager mottok den 11. november en e-post fra Norwegian om at flyvningen den 19. desember var kansellert. Kopi av e-posten er fremlagt for nemnda.

Flyselskapet informerte klager om kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt avreise. Kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

Ved kansellering har klager krav på omruting eller refusjon etter EU-forordningen artikkel 8. Klager har krevd refusjon. Slik nemnda ser det er det uten betydning at klager flere ganger tidligere hadde endret billetten. Disse endringene skjedde innenfor billettvilkårene eller etter tilbud fra Norwegian.

Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Norwegian refunderer klagers flybillett på den kansellerte flyvningen med kr 7 907.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers flybilletter med kroner 7 907.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)