

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02932

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo (DY1792) til Alicante med avreise 22. august 2020 og retur (DY1791) 10. september.

Den 4. august fikk klager en mail med beskjed om ruteendring, hvor det ble gitt instruks om at endringen måtte bekreftes innen fem dager. Da klager logget inn på sin bestilling for å sjekke muligheten for bytte av reise, klikket han ved et uhell på "cancel" og hele reisen forsvant. Han tok umiddelbart kontakt med kundeservice som ga beskjed om at kanselleringen ikke kunne endres, men at han kunne sende forespørsel til customer relations.

Den 20. august fikk klager svar fra customer relations at kanselleringen ikke kan omgjøres, men dersom klager fortsatt ønsker å reise kan han kjøpe ny billett og søke refusjon for den kansellerte reisen.

Klager krever at Norwegian refunderer reisen som han kansellerte ved en feil.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til krav vedrørende DY1792 fra Oslo til Alicante den 22. august og DY1791 fra Alicante til Oslo den 10. september.

Ifølge fremsatt klage kansellerte klager sin online booking ved en feil.

Norwegian viser til at det ble gitt beskjed om ruteendring da DY1794 med avreise 22. august kl.15.30 endret flight nummer til DY1792. Denne endringen hadde ingen konsekvenser for passasjerene. Det ble også varslet om endring på returreisen.

Norwegian viser her til vedlagt logg som dokumenterer at informasjon ble sendt til klager henholdsvis 19. juni og 28. juli 2020.

Norwegian bemerker at DY1791 fløy i henhold til oppsatt rutetid. Ettersom klager mottok beskjed om ruteendring flere uker før avreise, kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av billetten for flyvningen med DY1792 den 22. august, vises det til flyselskapets generelle befordringsvilkår som klager måtte akseptere ved bestilling. Klager hadde bestilt en LowFare billett som kun kan endres eller avbestilles innen 24 timer etter bestilling. Norwegian vil derfor ikke refundere denne billetten.

Når det gjelder billetten for DY1791 med avgang 10. september vil denne bli refundert til klagers konto.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir rett til ombooking eller refusjon av hele billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8. Norwegian har dokumentert at de informerte klager om ruteendringene den 19. juni og 28. juli 2020. Dette var mer enn to uker før planlagt avreise, og kanselleringene gir derfor ikke rett til standardkompensasjon etter forordningen artikkel 5 jf. artikkel 7.

Norwegian har refundert billetten for returreisen fra Alicante til Oslo med DY1791, som var den flyvningen som var gjenstand for ruteendring (kansellering). For denne flyvningen har Norwegian således oppfylt sine forpliktelser etter EU-forordningen.

Klager krever refusjon av reisen med DY1792 fra Oslo til Alicante, en reise som han etter det opplyste kansellerte ved en feil da han sjekket alternativ i forbindelse med varslet ruteendring. En forutsetning for at EU-forordningen skal komme til anvendelse er at det foreligger en bekreftet reservasjon, jfr. artikkel 3 Nr. 2 (a). I og med at klager selv avbestilte reisen, hadde klager ingen gyldig billett, og forordningen kommer dermed ikke til anvendelse for denne flyvningen.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på refusjon på annet grunnlag. Billetten var i kategorien LowFare, og således ikke refunderbar.

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)