

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03037

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og medreisende hadde bestilt tre separate bookinger, med følgende reise:

Booking ref: MU9QSE t/r London - Oslo 3. juni 2020.

Booking ref: MT32Q4 Oslo - Longyearbyen 5. juni 2020.

Booking ref: MTCD6C Longyearbyen - Oslo og Oslo - London 8. juni 2020.

Klager hadde separate billetter for reise fra London til Oslo og Longyearbyen via Oslo til London, som ble kansellert av Norwegian. Klager har fått refundert billettprisene for disse flyvningene. I tillegg hadde klager flyvning mellom Oslo og Longyearbyen, som gikk som planlagt. Klager hadde ikke mulighet til å benytte denne da de andre flyvningene var kansellert. Klager har fremsatt krav om refusjon av billetten for den strekningen (MT32Q4), men flyselskapet har avvist kravet.

Klager krever at Norwegian tilbakebetaler billettprisen for strekningen Oslo - Longyearbyen til 222,20 GBP

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene for booking ref. MT32Q4 med DY396 fra Oslo til Longyearbyen 5. juni 2020. Norwegian understreker at denne flyvningen opererte som normalt og viser til vedlagt Movement Log.

Videre viser Norwegian til at DY396 var berørt av en tidsendring på 15 minutter, hvor avgangstid ble endret fra kl. 13.30 til kl. 13.45. Klager mottok beskjed om dette per mail 30. april 2020, 15. mai og 28. mai. Norwegian har fremlagt dokumentasjon på informasjon sendt til klager.

Klager kansellerte selv reisen den 4. juni 2020. Norwegian viser her til skjermbilde av intern logg. Klager har fått refundert skatter og avgifter til 34,20 GBP.

Basert på overnevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om full refusjon av billettene.

Nemnda bemerker

Norwegian endret rutetiden på flyvningen fra Oslo til Longyearbyen med 15 minutter og informerte klager om dette den 30. april 2020. Denne ruteendringen, mer enn en måned før avgang, gir ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Klager må også anses å ha akseptert endringen.

Norwegian har opplyst at klager kansellerte den aktuelle billetten den 4. juni 2020. Klager har bekreftet dette, og opplyst at grunnen var at Norwegian kansellerte returreisen fra Longyearbyen til London via Oslo.

Klager hadde kjøpt separate billetter med separate bookinger for de tre ulike reisedatoene. Billettene må da vurderes hver for seg, ikke samlet. Det medfører at dersom flyselskapet kansellerer én eller to av de tre strekningene, vil ikke dette påvirke den siste strekningen, og heller ikke utløse rettigheter for den reisende knyttet til denne. I og med at det var snakk om separate bookinger vil altså ikke kanselleringen av returreisen fra Longyearbyen til London via Oslo, medføre refusjonsrettigheter for klager på reisen fra Oslo til Longyearbyen. Klagers krav knyttet til denne flyvningen, som gikk som planlagt, må derfor vurderes ut fra billettvilkårene. Dette var en LowFare-billett, som etter sine vilkår ikke er refunderbar. Klager har dermed ikke krav på refusjon ut over skatter og avgifter når klager har avbestilt denne billetten. Årsaken til avbestillingen er uten betydning. Norwegian har opplyst at refunderbare skatter og avgifter allerede er refundert.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)