

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen grunnet avbestilling. Klager bor i Sverige og hadde bestilt avreise fra Norge. Grensen mellom Norge og Sverige ble stengt og klager måtte kansellere.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02877

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre andre (som bor i Sverige) hadde billetter tur-retur Oslo - Tromsø med avgang den 21. mai 2020 og retur den 24. mai 2020. Grunnet covid-pandemien stengte grensen mellom Norge og Sverige, og det var det ingen mulighet for klager med følge å komme seg til flyplassen i Oslo. Klager kansellerte derfor reisen via skjema på Supersavers nettside den 1. mai og mottok en automatisk bekreftelse på dette. Da klager tok kontakt med Supersaver den 19. mai for å forsikre seg om at reisen faktisk var registrert som kansellert, fikk han beskjed om at den ikke var avbestilt. Supersaver forklarte at det ikke var sendt henvendelse om kansellering til Norwegian fordi flyvningen gikk som normalt. Klager viste til det faktum at grensen mellom Norge og Sverige var stengt, og at han uttrykkelig hadde nevnt dette i skjemaet til Supersaver.

Klager krever at billettene refunderes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er Supersaver og Norwegian Air Shuttle ASA innklagde tjenesteytere.

Supersaver har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Bestillingen er booket via Svenske Resegruppen AB og er dermed en del av det svenske selskapet. Dette sakstilfellet er derfor allerede blitt behandlet i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) (ärende nummer 2020-15061), der svensk nemnd fattet et vedtak 14. september 2020 hvor klager ikke fikk medhold i sitt krav.

Supersaver viser til ARN sin begrunnelse for avgjørelsen:

"En resebyrå har i egenskap av förmedlare av biljetterna inget ansvar för transportprestationen utan ansvarar bare för fel och försummelser i själva förmedlingsuppdraget. Några sådana brister är det inte fråga om i dette ärende. Inte heller i övrigt har det i ärendet fremkommit någon omständighet som skulle medföra att resebyråan skulle vara skyldigt att svara för återbetalningen av biljettpriset. Kravet mot resebyråan ska därför avslås."

Supersaver er ikke en del av reiseavtalen og bør derfor avskjæres fra videre håndtering av klagen.

Norwegian Air Shuttle har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetter for fire passasjerer, for strekningen Oslo - Tromsø den 21. mai 2020.

Norwegian viser til vedlagt Movement Log som dokumenterer at den aktuelle flyvningen opererte i henhold til oppsatt rutetid.

Norwegian viser videre til at ved endt bestilling må passasjerer huke av for å ha lest og bekreftet selskapets reisevilkår. Det fremgår av artikkel 6.3.3 at "Bookings must be cancelled in accordance with the applicable Fare Rules. The Fare Rules will determine whether or not the fare is refundable. Refunds will be provided in accordance with Article 12." I dette tilfellet hadde klager bestilt ikke-refunderbare LowFare billetter.

Norwegian kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager avbestilte selv reisen da grensen mellom Norge og Sverige ble stengt, slik at klager og reisefølget ikke hadde mulighet til å benytte billettene. Norwegian har bekreftet at flyvningen opererte som planlagt. EU-forordning 261/2004 om passasjerenes rettigheter ved nektet ombordstigning, innstilt eller vesentlig forsinket avgang kommer derfor ikke til anvendelse.

Nemnda vurderer om klager har krav på refusjon av billettene på annet grunnlag.

Klager kunne ikke benytte seg av billettene, og valgte derfor selv å avbestille disse. I hvilken grad den reisende har krav på refusjon ved egen avbestilling avhenger av avtalen med flyselskapet og/eller reisebyrået og knytter seg til hvilken billettype som er kjøpt. I dette tilfellet hadde klager med reisefølge kjøpt LowFare-billetter. Disse er ikke refunderbare. Klager har derfor ikke rett på refusjon ut over refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda bemerker at vilkårene for den aktuelle billetttypen også gjelder der den reisende avbestiller som følge av at han ikke kan eller vil reise på grunn av covid-19-pandemien, herunder der myndighetenes reiserestriksjoner gjør det umulig å benytte billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort. Ut over dette gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

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