

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som følge av at klager ikke fikk ombooket reisen til ny dato i tråd med selskapets regler.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01085

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise til Paris for seg selv og en medreisende. De skulle fly med DY1494 den 1. juni 2021. Den 11. mars 2021 fikk de imidlertid beskjed om at flyvningen var kansellert og at ny flyvning var satt opp 31. mai 2021. Den 12. mai 2021 fikk klager ny beskjed fra Norwegian, om at også den nye flyvningen var blitt kansellert. Klager valgte da å flytte bestillingen til 12. juli. Klager anfører at de så ønsket å endre denne til 26. juli, men dette var ikke mulig å gjøre på nettet. Han prøvde å kontakte Norwegians kundeservice for å få hjelp, men han kom ikke gjennom på telefon og fikk ikke noe svar på e-post. Han valgte da å kjøpe nye billetter med DY1494 den 26. juli.

Klager stiller seg kritisk til anførselen fra Norwegians kundeservice om at han valgte å kansellere bestillingen selv og derfor ikke har rett på refusjon av billetten. Han anfører at han ba om refusjon av billetten den 24. juni, men ikke fikk noe svar før den 13. juli. Han viser til at Norwegian tilbød gebyrfri ombooking i sommer og anfører at det var i tråd med dette at han opprinnelig ønsket å endre bestillingen til 26. juli. Han stiller seg kritisk til at Norwegian har umuliggjort endring av bestillingen på tross av reglene om gratis ombooking.

Klager krever refusjon av billettene på 824 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har på tross av anmodning ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise ble kansellert to ganger. I begge tilfellene ble han varslet mer enn to uker før avgang, og han har således ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. Dette er heller ikke krevd.

Etter den andre kanselleringen godtok klager ombooking til 12. juli. Det fremgår av fremlagt kommunikasjon mellom klager og Norwegian at klager ba om refusjon den 24. juni. Etter at klager ba om refusjon kan det etter nemndas syn ikke sies å lenger foreligge noen bekreftet reservasjon på flyvningen, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har således ikke rett på refusjon av bestillingen etter EU-forordningen, uavhengig av om Norwegian eventuelt kansellerte flyvningen i ettertid.

Spørsmålet om rett på refusjon må således vurderes ut fra de aktuelle billettvillekårene eller annen avtale inngått mellom partene.

Fremlagt kopi av reisedokumentene viser at klager hadde LowFare-billetter. Disse er ikke refunderbare. Klager har imidlertid anført at Norwegian hadde forpliktet seg til å tilby gebyrfri ombooking i sommer.

Klager har fremlagt kopi av Norwegians vilkår for tilbudet om gebyrfrie ombookinger. Slik nemnda forstår vilkårene oppfyller klager vilkårene for gebyrfri ombooking. Klager forsøkte å ombooke før han ba om refusjon den 24. juni. Altså var det mer enn 16 dager før avreise. Videre har klager fremlagt kopi av nytt reisedokument som viser at han fikk kjøpt billett av samme type på den nye datoen. Prisen er også den samme for både den opprinnelige og den nye billetten.

Norwegian har ikke inngitt tilsvar i saken og har ikke kommentert klagers anførsler. Nemnda kan heller ikke se at Norwegian i kommunikasjonen med klager har oppgitt hvorfor klager ikke fikk ombooket billetten sin. Nemnda mener således at Norwegian i dette tilfellet, i tråd med tilbudet om gratis ombooking, må refundere 824 kroner til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer 824 kroner til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

