

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettene. Kansellering av LowFare-billetter.

Dato

07.10.2021

Saksnummer

2020-02969

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt seks passasjerer) skulle reise med DY1404 fra Oslo til Nice den 13. juli 2020. Klager opplyser at fordi UD frarådet unødvendige reiser kansellerte klager booking med Norwegian. Klager krever at flyselskapet refunderer alle billettene fullt ut.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til krav vedrørende flyvning DY1404 den 13. juli 2020 fra Oslo til Nice med returreise 26. juli, for seks passasjerer med bookingreferanse LYMF8Z. Klager krever refusjon av billettene.

Norwegian viser til fremlagt skjermbilde av internlogg som dokumenterer at klager selv kansellerte billettene via Norwegians hjemmeside 28. mai 2020. Flyvningene ble kansellert av Norwegian den 14. juni 2020, som følge av restriksjoner gitt av nasjonale myndigheter i forbindelse med pandemien. Selskapet viser til vedlagt Movement Log.

Klager hadde bestilt LowFare-billetter og har følgelig ikke krav på full refusjon. Norwegian har refundert skatte og avgifter på 2436 kroner for de ubrukte billettene.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at han selv kansellerte reisen da UD frarådet unødvendige reiser til utlandet. Nemnda legger dette til grunn. Etter at klager kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager kan dermed ikke gjøre gjeldende krav etter EU-forordningen.

Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av flyselskapet.

Det fremgår av klagers reisekvittering at han hadde kjøpt Lowfare-billetter. Disse er ikke refunderbare og det gis kun refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Norwegian har allerede refundert disse til klager. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon utover det.

Vedtak

Transportklagenmenda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)