

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på kansellert flyreise.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03166

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise for to personer t/r Düsseldorf - Oslo for reise 11. september 2020. I juli ble avgangene kansellert av Norwegian, og klager ble tilbudt refusjon eller vouchere. Klager valgte vouchere, og i august bestilte han ny reise fra Oslo til Longyearbyen for reise 11. - 23. september.

To uker før avreise innførte norske myndigheter karantenereregler for tyske statsborgere, klager valgte derfor å avlyse reisen.

Klager krever refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY396 og DY397 opererte som normalt den 11. og 23. september.

Klager hadde en billett med restriksjoner, og han valgte på eget initiativ å kansellere billettene. Da klager betalte reisen med cashpoints, er det dessverre ingen refusjon av skatter og avgifter, dette i henhold til Norwegians regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Det er ikke bestridt at Norwegian kansellerte reisen t/r Düsseldorf

- Oslo mer enn to uker før avreise, klager har etter dette ikke krav på erstatning etter forordningen.

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin t/r Oslo - Longyearbyen på eget initiativ i slutten av august. Etter dette tidspunktet forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor heller ikke her krav etter EU-forordningen. Klager har ikke krevd refusjon av billettene, kun refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede billettene.

Norwegian hevder at klager ikke har rett på refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede billettene fordi klager betalte reisen med cash points og det fremgår av vilkårene at "The value of the reward cannot be paid out in cash or sold".

Etter nemndas syn har klager krav på refusjon av skatter og avgifter, da opprinnelig reise t/r Oslo - Düsseldorf på samme referansenummer ble betalt med kredittkort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av skatter og avgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)