

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet covid-19.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02890

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett fra Boston til Oslo via London med Norwegian for reise den 17. mars 2020. Grunnet covid-19 pandemien ønsket klager å endre avreisedato til den 14. mars. Da det ikke var mulig å endre billetten selv på Norwegians nettsider, bestilte klager ny billett i den tro at hun ville få refundert opprinnelig billett.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian ikke vil refundere, da flyselskapet i mars informerte om at man grunnet pandemien ville få booke om kostnadsfritt.

Klager krever refusjon av opprinnelig billett kroner 3 045.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte på eget initiativ nye billetter i ny reservasjon. Hun kansellerte selv etter eget ønske den opprinnelige billetten den 15.03.2020.

Klagers opprinnelige flyvninger i reservasjon N3RUPW var ikke kansellert av Norwegian, og flyene gikk i henhold til planlagt avgangstid.

Norwegian viser til EU kommisjonens fortolknings retningslinjer for EU forordning 261/2004 vedrørende COVID-19, som sier:

«EU:s förordningar om resenärers/passagerares rättigheter tar inte upp situationer där resenärer/passagerare inte kan resa eller på eget initiativ vill ställa in en resa. Huruvida en resenär/passagerare återbetalas i sådana fall beror på typen av biljett (återbetalningsbar, möjlighet till ombokning) enligt transportörens villkor.»

Da klagers flyvninger ikke var påvirket av kansellering/forsinkelse vil de ikke har krav på refusjon i henhold EU forordning 261/2004. Det vil i dette tilfellet være selskapets vilkår som avgjør hvorvidt klagers billett er refunderbar. Klagers billett var av typen "lowfare".

Billettreglene for denne billetttypen for reiser til USA vil kun være refunderbare ved kansellering innen 24 timer etter endt kjøp. Da klager kansellerte reisen senere enn 24 timer etter kjøp er det ingen refusjon.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt flybillett fra Boston til Oslo med avreise den 17. mars 2020. Klager avbestilte billetten grunnet covid-19 pandemien, og bestilte ny billett. Klager har fremsatt krav om full refusjon av billetten med NOK 3 045.

EU-forordning 261/04 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket. I dette tilfellet gikk flyvingene som normalt, og klager har verken krav på standarderstatning, refusjon eller ombooking etter forordningen.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder.

I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen. Dette gjelder selv om klager i praksis var nødt til å kansellere billettene grunnet innreiserestriksjoner.

Forholdet må vurderes i lys alminnelig avtalerett og Norwegians billettvilkår.

Klager hadde kjøpt en billett med Norwegian som ikke var refunderbar og klager har derfor ikke krav på refusjon etter billettvilkårene.

Nemnda mener videre at et slik resultat ikke er urimelig etter avtaleloven § 36. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy.

Klager oppfordres til å kontakte sin reiseforsikring for en vurdering av om refusjon av billettutgiftene er dekket av denne.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler refunderbare skatter og avgifter for de ikke benyttede billettene dersom dette ikke er gjort. For øvrig gis klager ikke medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold i krav om full refusjon. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)