

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

18.10.2021

### Saksnummer

2021-00194

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for to personer med Norwegian for en reise fra Bergen til Split med DY1994 den 7. juli 2020. Returreisen skulle være 14. juli 2020 med DY1995. Flyreisen kunne ikke gjennomføres grunnet covid-19 pandemien. I tillegg ble flyet fra Bergen kansellert slik at de måtte ha reist via Oslo. Det ble, i tillegg til faren for koronasmitte, fordyrende og slitsomt. Den 16. mars mottok klager en melding fra Norwegian om at man kunne kansellere billettene og få refusjon i form av cashpoints. Det samme gjaldt for refusjon i form av penger. Man måtte kansellere billettene før man kunne komme inn på siden der man kunne søke om refusjon. Norwegian avslo søknaden om refusjon i september 2020 og begrunnet dette med at klager hadde kansellert reisen før flyvningene ble kansellert av Norwegian.

Klager krever hele billettprisen refundert med kr. 6075.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Norwegian har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager kansellerte sine billetter etter å ha mottatt en melding fra Norwegian den 16. mars 2020 om at hun

kunne avbestille reisen og søke om refusjon i cashpoints. På dette tidspunktet var ikke flyvningene kansellert av Norwegian. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet. Det har klager heller ikke krevet.

Nemnda legger til grunn at klager sendte inn en anmodning om avbestilling og refusjon av billettene i mars 2020. Klager oppfattet meldingen fra Norwegian slik at man kunne søke om refusjon enten i cashpoints eller ved tilbakeføring av pengebeløpet man hadde betalt for billettene og klager valgte å avbestille billettene. Klager har fremlagt utskrift av meldingen fra Norwegian. Slik nemnda forstår meldingen fra Norwegian, gjaldt tilbudet om refusjon av billettprisen kun dersom man valgte å få beløpet i cashpoints (voucher/ tilgodelapp). Tilbudet fra Norwegian gjaldt ikke refusjon av billettprisen i penger.

Flyvningene var altså ikke kansellert fra flyselskapets side på tidspunktet for klagers avbestilling og søknad om refusjon. Det forelå med dette ikke lenger noen bekreftet reservasjon på flyvningene og forordningen kommer ikke til anvendelse på klagers krav om refusjon, jf. artikkel 3 punkt 2 bokstav a)

Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder av EU passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med Covid-19 situasjonen at forordningen ikke regulerer tilfeller hvor klager ikke kan/ønsker å benytte billetten. Det påpekes at retten til refusjon i disse tilfeller må avgjøres etter type billett og flyselskapets avbestillingsvilkår. Klagers billetter var av typen LowFare. Disse billettene er ikke refunderbare. Nemnda kan med dette ikke anbefale medhold for klager på dette grunnlaget.

Nemnda kan heller ikke se at klager har rett på refusjon/erstatning på annet rettslig grunnlag i dette tilfellet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)