

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettene grunnet kansellering.

Dato

12.10.2021

Saksnummer

2020-03203

Tjenesteytere

Kiwi.com

Air Baltic

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt tre passasjerer) hadde bestilt følgende reise gjennom reisebyrået Kiwi.com:

Utreise 20. juni 2020

1. Stavanger (SVG) - Riga (RIX)

BT178 Air Baltic

2. Riga (Rix) - Dubrovnik (DBV)

BT497 Air Baltic

Hjemreise 27. juni 2020

Dubrovnik (DBV) - Stavanger (SVG)

DY1937 Norwegian Air Shuttle

I klageskjema har klager opplyst at informasjon om kansellering ble gitt 8. april 2020. Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene pålydende NOK 10 200.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er både Kiwi.com, Air Batlic og Norwegian Air Shuttle innklaget.

Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Air Baltic har i sitt tilsvaer til nemnda svart følgende:

Ifølge opplysninger registrert internt hos flyselskapet har klager akseptert og mottatt vouchers til den totale verdi av 532.50 euro (495.50 euro + 40 euro i bonus) den 1. november 2020. Flyselskapet viser her til vedlagt e-post fra klager som dokumenterer

dette. I og med at klager selv valgte vouchers i valget mellom det og refusjon av billettene, anser ikke Air Baltic klagers krav å være rettmessig.

Norwegian Air Shuttle har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Kravet gjelder flyvning med DY1937 fra Dubrovnik til Stavanger med avgang 27. juni 2020. Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon som bekrefter at klager frivillig kansellerte, og samtidig fremsatte krav om refusjon av billettene, den 6. april 2020 via Norweigans hjemmeside. Flyselskapet viser til skjerm bilde av deres internlogg.

Flyvningen ble kansellert av selskapet 19. mai 2020 som følge av reiserestriksjoner gitt av nasjonale myndigheter grunnet den pågående pandemien. Det vises til fremlagt Movement Log.

I denne saken hadde klager bestilt LowFare-billetter som i henhold til Norwegians billett vilkår ikke er refunderbare fire timer etter bestilling. Flyselskapet kan derfor ikke refundere klagers billetter i sin helhet, men fordi klager ikke har benyttet billettene er skatter og avgifter til 573 NOK refundert klager.

Nemnda bemerker

Kiwi.com har ikke gitt tilsvaer til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i). Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering skal passasjeren gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjeren har gitt sitt samtykke til dette.

Klager har i sitt klagebrev til Transportklagenemnda opplyst at hun krever full refusjon av billettene.

Air Baltic opererte utreisen fra Stavanger til Dubrovnik via Riga. De har lagt frem en e-post fra klager, hvor hun ber om refusjon i form av voucher. Nemnda kan ikke se at det er forhold i denne saken som tilsier at klager har krav på å endre dette fra voucher til refusjon når hun selv har valgt denne refusjon.

Når det gjelder klagers billetter på hjemreisen med Norwegian Air Shuttle, har flyselskapet dokumentert at klager selv kansellerte og fremsatte krav om refusjon den 6. april 2020. Nemnda viser til flyselskapets befordringsvilkår hvor det fremgår at LowFare billetter ikke er refunderbare. Norwegian har tilbakebetalt refunderbare skatter og avgifter til klager.

Nemnda er av den oppfatning av at klager ikke kan gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda 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)