

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Klager sendte inn forespørsel om refusjon av flyreisen før avgang.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03321

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og fem medpassasjerer for en reise med DY1504 fra Oslo til Praha den 9. juli 2020 og med DY1503 fra Praha til Oslo den 14. juli 2020. Klager anfører at han aldri kansellerte bestillingen og at det var flyselskapet som kansellerte flyvningene. Han mottok aldri noen informasjon om kanselleringene. Han sendte inn en søknad om refusjon før avreise, og anfører at det aldri ble gitt noen informasjon om at dette var å betrakte som en frivillig avbestilling fra hans side.

Klager krever full refusjon av flybillettene pålydende 8 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet har tross oppfordringer ikke inngitt tilsvar i saken.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager sendte inn en forespørsel om refusjon av bestillingen før avgang. Klager har opplyst om at han ikke hadde fått beskjed om at flyvningene var kansellert. Klager har videre anført at det ikke ble opplyst om at dette var å betrakte som en frivillig avbestilling.

Nemnda kan forstå at man i en slik situasjon går ut fra at flyvningene vil bli kansellert. Imidlertid kan ikke nemnda se at det kan legges til grunn at det var bekreftet at flyvningene var eller ville bli kansellert. Når man ber om refusjon av en reise, ber man om å få pengene tilbake. Det vil dermed ikke lenger foreligge noen avtale om levering

av tjenesten man har kjøpt. Etter dette tidspunktet vil det heller ikke foreligge 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 ingen krav etter EU-forordningen selv om Norwegian senere eventuelt skulle ha kansellert flyvningene.

Klager har opplyst at han krevde refusjon av billettene fordi "alle forsto på dette tidspunktet at Norwegian ikke ville kunne levere". At "alle" forstår at flyvningen vil bli kansellert gir ikke rett til refusjon. Slik rett oppstår først når flyvningen faktisk blir kansellert fra flyselskapets side. Frem til dette tidspunktet har flyselskapet rett til å gjennomføre flyvningen og fastholde avtalen med passasjerer.

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 reisen, er forholdet ikke regulert i forordningen, og det er da 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.

Forholdet må derfor vurderes på annet grunnlag. Det går frem av fremlagt reisekvittering at klager hadde kjøpt LowFare-billetter. Disse er ikke refunderbare. I slike tilfeller har passasjerer kun rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er blitt gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter til klager dersom dette ikke allerede er gjort. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)