

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

31.03.2022

Saksnummer

2021-01745

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde kjøpt flybilletter med Norwegian fra Longyearbyen til Oslo for reise den 6. september 2021. Pris 362 euro for to personer.

Den 18. mars mottok klager informasjon om en mindre ruteendring på flyvningen, som han aksepterte.

Den 29. juni mottok klager en ny ruteendring som han ikke kunne akseptere. Ankomsttiden i Oslo var nå hele fem timer senere enn den opprinnelige ankomsttiden.

Klager valgte å avslå ruteendringen ved å kansellere reisen. Han har deretter krevet full refusjon. Norwegian hevder klager har akseptert ruteendringen, dette medfører ikke riktighet.

Klager krever full refusjon av flybillettene med 362 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble informert om ruteendring først den 18. mars, og igjen den 29. juni. Klager fikk tilbud om å akseptere ruteendringene, bli ombooket, eller motta refusjon. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at klager aksepterte ruteendringene.

Etter at klager hadde akseptert ruteendringene kansellerte han bestillingen og søkte refusjon.

Basert på det faktum at klager godtok ruteendringene og valgte å kansellere bestillingen selv, kan Norwegian ikke akseptere kravet om refusjon av billettene.

Nemnda bemerker

Norwegian har gjort to ruteendringer for klagers flygning - én i mars og én i juni. En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på opplysninger i saken legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Longyearbyen og Oslo ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering har klager rett på omruting eller refusjon, jf EU-forordning artikkel 8 nummer 1. Klager har krevet refusjon av billettene.

Norwegian mener at klager aksepterte ruteendringen, og at han derfor ikke har krav på refusjon av flybillettene. Dokumentasjonen Norwegian viser til, viser at klager aksepterte den første ruteendringen (. mars), men nemnda mener at det ikke fremgår av dokumentasjonen at klager aksepterte den andre ruteendringen (i juni). Dokumentasjonen viser at klager kansellerte bestillingen.

I dette tilfellet har Norwegian sendt eposter til klager med informasjon om omruting på nye flyvninger, og at dersom klager ikke svarer innen fem dager, så regnes den nye reiseruten som akseptert. Spørsmålet for nemnda er om klager med dette er avskåret fra retten til refusjon.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke er avskåret fra retten til refusjon i dette tilfellet. Aksept av et tilbud fordrer normalt en opptreden fra mottakeren side med en angivelse av at tilbudet er godtatt. At mottakeren forholder seg passiv er ikke tilstrekkelig. Norwegian kan etter nemndas syn ikke ensidig binde klager til å akseptere den nye reiseruten ved å sette en frist for tilbakemelding slik flyselskapet har gjort i dette tilfellet. Nemnda mener derfor at klager har sitt refusjonskrav i behold, selv om han ikke svarte Norwegian innen fristen satt i deres epost,

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybilletter med 362 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybilletter med 362 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)