

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00093

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter t/r Oslo - Krakow for reise 23. desember 2020 - 2. januar 2021, pris kroner 2 952. Den 11. november kl. 17.00 mottok klager en e-post fra Norwegian om at hennes flyvning var kansellert. Klager fikk i e-posten kun tilbud om refusjon i form av CashPoints. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager sendte umiddelbart en e-post til Norwegian hvor hun krevde full refusjon i form av penger. Kl. 17.10 samme dag mottok klager et automatisk svar fra Norwegian om at de hadde mottatt hennes henvendelse.

Norwegian hevder klager har kansellert reisen på eget initiativ før Norwegian kansellerte flyvningene. Dette stemmer ikke.

Klager krever full refusjon av billetten i form av penger, kroner 2 952.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det følgende uttalt:

Norwegian kan ikke tilby refusjon i dette tilfellet da klager på eget initiativ kansellerte reservasjonen før Norwegian kansellerte flyvningene.

Nemnda bemerker

Tjenesteyter har ikke fremmet tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har opplyst at flyselskapet informerte klager om kanselleringen den 11. november som er mer enn 14 dager før planlagt flyvning. Kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i). Dette er heller ikke krevet.

Etter EU-forordningens artikkel 8 gir kansellering passasjeren rett til omruting eller refusjon av billettprisen.

Til klager har Norwegian hevdet at klager ikke har krav på refusjon av billettene, da hun kansellerte sin bestilling på eget initiativ før Norwegian kansellerte flyvningene. Klager hevder at dette ikke medfører riktighet. Klager har fremlagt e-post fra Norwegian med teksten "We're sorry to inform you that your flight has been cancelled as a result of Covid-19". Det fremgår av overskriften i mailen at den gjelder klagers booking. Nemnda finner det ikke sannsynlig at Norwegian ville sendt klager denne e-posten dersom hun allerede hadde kansellert sin bestilling. Klagers flyvning ble således kansellert mens hun hadde gyldig billett, og hun har rett på refusjon etter EU-forordningen artikkel 8.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter. For nemnda ser det ut som klager opprinnelig betalte billettene med CashPoints. Norwegian har da etter nemndas syn anledning til å gjøre den aktuelle refusjonen i CashPoints, som innebærer refusjon av den fulle billettprisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)