

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon knyttet til avbestilling av billett.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-03511

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle helt opprinnelig fly tur/retur Oslo-Alicante med utreise den 14. mai 2020 (D85321) og hjemreise den 22. mai 2020 (D85320). Reisen ble kansellert av Norwegian og klager fikk CashPoints som ble brukt til å bestille en reise i juni 2020. Reisen i juni ble betalt delvis med CashPoints og delvis med kredittkort fra Bank Norwegian. Reisen i juni ble også kansellert. Klager valgte CashPoints som refusjon da han har rekkehus i Spania som må sjekkes jevnlig. Når det gjelder tidspunktet for kansellering mottok ikke klager noe varsel pr sms eller e-post om dette, men på "Mine reiser" på [www.norwegian.no](http://www.norwegian.no). Klager husker ikke tidspunktene, men i god tid før utreise var det nok.

Klager bestilte ny billett til 24. juli 2020. Det er denne klagen knyttet til. Klager måtte avlyse reisen grunnet sykdom hos sin ektefelle. Klager kontaktet reiseforsikringen sin med legeerklæring og deretter til Norwegian. Klager fikk avslag fra reiseforsikringen da billetten var betalt med CashPoints, og forsikringen da ikke gjaldt. Av Norwegian fikk klager først totalt avslag fordi han ikke hadde bestilt avbestillingsforsikring ved bruk av CashPoints som betaling. Deretter fikk klager refusjon av skatter og avgifter i form av CashPoints. Reisen som foranlediget klagers flyvning ble betalt med kredittkort og der har klager avbestillingsforsikring så lenge han betaler 50 % eller mer. Når klager fikk valget om refusjon på billetten i juni var det ingen opplysninger fra Norwegian om at han måtte kjøpe ekstra avbestillingsforsikring ved bruk av CashPoints. Dette er for klager en prinsipiell sak. Klager er av den oppfatning at Norwegian må gjøre sine passasjerer oppmerksom på ovennevnte ved valg av CashPoints som refusjon. Klager påklager med dette Norwegian sitt avslag.

Klager har fremsatt krav om 4 746 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring og utsatt frist ikke fremmet tilsvaret i saken. Til klager direkte har Norwegian skrevet at klager ikke hadde kjøpt noen avbestillingsforsikring for helseårsaker på tidspunktet for bookingen. Klager ble anbefalt å kontakte sin reiseforsikring.

### **Nemnda bemerker**

Klagesaken knytter seg til refusjon av reise med Norwegian den 24. juli 2020 (retur den 30. juli 2020). Klager måtte avlyse reisen grunnet sykdom hos sin ektefelle.

EU-forordning 261/2004 regulerer ikke tilfeller hvor passasjerer selv ikke har mulighet eller ikke ønsker å reise på flyvningen. Det avgjørende for refusjonsspørsmålet i slike saker vil som hovedregel være flyselskapets regler for den aktuelle billetttypen. Dette poengteres av EU-kommisjonen i deres veileder for passasjerrettighetene sett i lys av situasjonen med covid-19, punkt 2.2. Dersom passasjerer har kjøpt en tilleggstjeneste i form av avbestillingsbeskyttelse av flyselskapet vil det også være aktuelt å se på vilkårene i disse.

Klagers booking for avreise den 24. juli 2020 og hjemreise den 30. juli 2020 er i billettkategorien LowFare. Det er med dette tale om ikke-refunderbare billetter. Klager vil i henhold til billettreglene ikke ha rett på refusjon av billettene ved avbestilling. Han har imidlertid rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Klager har allerede fått dette refundert i form av CashPoints. Da dette var betalingsmiddelet klager benyttet for bookingen mener nemnda dette medfører riktighet.

Klager valgte refusjon i form av CashPoints for de kansellerte bookingene i mai og juni. Klager booket så en ny reise i juli med et nytt bookingnummer. Denne måtte klager avbestille pga. sykdom hos ektefelle. Klager hadde ikke kjøpt noen avbestillingsbeskyttelse på denne bookingen. Uten slik avbestillingsbeskyttelse har klager ikke krav på refusjon av LowFare-billetter. Slik nemnda ser det ville det ikke hatt betydning for saken om klager eventuelt hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse på sine bookinger i mai og juni, da bookingen i juli var en ny booking med egne vilkår. Klager er selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene knyttet til benyttelse av CashPoints, og hvilke ulemper som eventuelt ville følge av refusjon i form av CashPoints fremfor kontanter for de tidligere flyvningene. Det fremgår av klagen at klager tok et bevisst valg med ønske om CashPoints.

Spørsmålet om klager eventuelt har rett på refusjon gjennom sitt forsikringsselskap eller kortutsteder faller utenfor nemndas kompetanse, da kortutsteder/forsikringsselskap ikke omfattes av de tjenesteyterne nemnda kan behandle saker mot, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3 jf. 1-7. Dersom klager ønsker å ta saken som en tvist med kortutsteder/forsikringsselskap anbefales klager å kontakte Finansklagenemnda for nærmere veiledning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)