

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av returbilletter grunnet kansellering av utreisebilletter.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03597

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 22. februar 2020 kjøpte klager flybilletter på Norwegian sine hjemmesider. Det ble kjøpt to billetter for reise fra Roma til Los Angeles den 29. august 2020 og to billetter for reise fra San Francisco til Roma den 11. september 2020.

Den 10. juni 2020 fikk klager en melding fra Norwegian om å kontakte kundeservice grunnet endringer på hans flyvning. Klager ringte kundeservice samme dag, og fikk beskjed om at utreisen var kansellert grunnet Covid-19. Klager fikk instruksjoner om hvordan søke refusjon av billetten, og det ble samtidig foreslått å kansellere også returflyvningen (Uten klagers uttrykkelige forespørsel).

Den 17. juni 2020 fikk klager en e-post med informasjon om at refusjonsforespørselen var under behandling.

Den 21. september 2020 fikk Norwegian beskjed fra Norwegian om at returreisen ikke var refunderbar, da det var klager som hadde avbestilt/forespurt denne refusjonen.

Ettersom klager kjøpte begge billettene samtidig, og Norwegian kansellerte utreisen, hadde klager ingen mulighet til å benytte returreisen. Pr. dags dato har klager hverken fått refusjon av utreisen eller returreisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke innlevert tilsvaret til nemnda.

Til klager har Norwegian avslått med den begrunnelse at klager selv frivillig avbestilte før flyvningen ble kansellert av Norwegian.

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.

Slik nemnda ser det har klager booket utreisen og returreisen i to separate bookinger. Det vises til fremlagte reisedokumenter/kvitteringer som inneholder to forskjellige PNR-nummer (referansenummer). Bookingene må for spørsmål knyttet til EU-forordning 261/2004 vurderes separat fra hverandre.

Når det gjelder utreisen ble klager ble informert om kanselleringen av denne mer enn to uker før planlagt avgangstid, og har derfor ikke krav på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. I denne saken har klager fremsatt krav om refusjon av billetten. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utreisebooking den 29. august 2020 dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemnda vurderer deretter returreisen.

Klager hevder at kundebehandleren i Norwegian foreslo at klager skulle kansellere hjemreisen. Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger derfor til grunn at klager kansellerte hjemreisen etter råd fra Norwegians kundeservice.

Med det faktum nemnda legger til grunn har Norwegian opptrådt uaktsomt. Klager er blitt påført et økonomisk tap tilsvarende billettprisen på hjemreisen. Det er adekvat årsakssammenheng mellom Norwegians uaktsomhet og klagers tap.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer billettprisen på utreisen, samt utbetaler erstatning tilsvarende billettprisen på hjemreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer billettprisen på utreisen, samt utbetaler erstatning tilsvarende billettprisen på hjemreisen til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)