

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som følge av kansellering - Covid-19.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02946

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1745 fra Bilbao til Oslo den 27. juni 2020. På grunn av korona-situasjonen var det ikke mulig å reise til Spania og klager kontaktet derfor Norwegian per chat for å undersøke hva han kunne gjøre. Kunderådgiveren informerte om at klager kunne kansellere billetten, for å deretter søke om refusjon. Den 21. september mottok klager avslag på refusjonskravet begrunnet med at klager selv hadde kansellert reisen. Klager påpeker at dette er stikk i strid med det kunderådgiveren ba klager om å gjøre. Klager viser til at han har dokumentert at han var i dialog med Norwegian under hele prosessen, samt at han ikke kansellerte billetten før han hadde fått bekreftet fra kunderådgiveren at det var riktig fremgangsmåte.

Klager krever full refusjon av flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at klagers reise var med DY1745 fra Bilbao til Oslo den 27. juni 2020. Klager krever refusjon av billetten.

I henhold til Norwegians systemer har klager frivillig kansellert billetten og bedt om en refusjon den 24. mars 2020 via Norwegians online portal. Norwegian kansellerte flyvning DY1745 den 19. mai 2020, altså etter klagers kansellering av reisen. Flyvningen ble kansellert som følge av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som et resultat av covid-19 pandemien.

Norwegian har også henvist til Europakommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av Covid-19 situasjonen, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ. Det fremgår av samme sted at

hvorvidt passasjeren refunderes i slike tilfeller avhenger av billetttypen slik det fremgår av flyselskapets generelle befordringsvedtekter.

Norwegian understreker at alle passasjerer må bekrefte at de har lest og akseptert selskapets generelle befordringsvedtekter når de bestiller en reise. Etter Norwegians befordringsvedtekter artikkel 6.3.3 må bestillinger kanselleres i henhold til gjeldende billettregler, samt at det er billettreglene som avgjør hvorvidt prisen er refunderbar.

I dette tilfellet, valgte klager å kjøpe en LowFare-billett, og disse billettene er ikke-refunderbare i henhold til selskapets regler. Lowfare-billetter er kun refunderbare innen 4 timer etter kjøp, og er etter dette tidspunktet ikke-refunderbare.

Ettersom klager kansellerte reisen før flyvningen ble kansellert, vil ikke retten til refusjon etter artikkel 8.1 i EU-forordning 261/2004 komme til anvendelse. På bakgrunn av det ovennevnte, kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Norwegian viser til at ettersom klager ikke reiste, har selskapet refundert skatter og avgifter pålydende NOK 105.

Nemnda bemerker

Klager hadde opprinnelig bestilt billett til Norwegians flyvning DY1745 fra Bilbao til Oslo den 27. juni 2020. Norwegian har dokumentert at klager kansellerte reisen selv den 24. mars 2020 og at Norwegian kansellerte flyvningen den 19. mai 2020. Klager krever refusjon av billetten.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at passasjeren skal ha valget mellom refusjon eller omruting ved kansellering. Bestemmelsene kommer imidlertid bare til anvendelse dersom passasjeren hadde en gyldig billett på tidspunktet for kanselleringen. Norwegian har derfor anført at forordningen ikke kommer til anvendelse, og de har også henvist til Europakommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av Covid-19, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjeren ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ.

Nemnda er enig med Norwegian i at forordningen ikke kommer til anvendelse idet klager ikke hadde gyldig billett på tidspunktet for kanselleringen. Spørsmålet blir da om klager har krav på refusjon av billettprisen på annet grunnlag.

Klager har anført at han fulgte veiledning fra kundeservice hos Norwegian og fikk bekreftet av kundeservicen at han fulgte riktig fremgangsmåte og ville få refusjon dersom han kansellerte reisen.

Nemnda er ikke enig med klager i at han fikk bekreftet av kundeservicen at han ville få refusjon av billettprisen. Det fremgår tydelig av chat-loggen at kundeservicen

informerte om at han bare fikk pengene tilbake dersom Norwegian kansellerte flyvningen. Kunderådgiveren informerte om at klager dersom han kansellerte ville få Cash Points som måtte brukes før 30. november 2020.

Klager har deretter fått avslag på sitt krav om refusjon av billettprisene. Klager hadde etter det opplyste kjøpt LowFare-billetter, og disse billettene er ikke-refunderbare i henhold til selskapets regler. Nemnda finner at klager dermed ikke har krav på refusjon av billettprisene.

Om klager har fått de Cash Points kunderådgiveren informerte om har verken klager eller Norwegian tatt opp, og nemnda går ikke nærmere inn på dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)