

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i form av penger.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00071

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fem personer) skulle fly fra Oslo til Barcelona den 6. april 2020, med Norwegians flyvning DY1740 (retur den 10. april).

Grunnet covid-19 og nedstengningen i mars valgte klager med reisefølge å ikke gjennomføre reisen til Barcelona. Klager kontaktet selskapet via mail. Hun fikk senere beskjed gjennom hjemmesidene at refusjon kun ble gitt gjennom CashPoints. Dette er verdier klager ikke vet om de får brukt, da situasjonen fremover er usikker. Hun har spurt Norwegian om hun ikke kan få refundert hele eller deler av beløpet, men ikke mottatt svar.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene på totalt 16 085 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Tjenesteyter har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager har dokumentert at hun innledningsvis sendte mail til Norwegian den 16. mars 2020, hvor hun forklarte at de ikke ville reise, samt spurte om hun ville motta refusjon av billettene. Hun sendte i tillegg e-post den 17. mars og forklarte at hun hadde fått tilbud om refusjon i form av CashPoints, samt stilte spørsmål ved denne ordningen. Klager sendte så en mail den 18. mars hvor hun spurte om å få delvis eller full refusjon av reisen. Klager har i tillegg forklart at hun ba om refusjon, og fikk autosvar den 1. april

2020. Klager ville til slutt ikke vente lenger på svar, og valgte derfor refusjon i form av CashPoints, Disse har klager fått.

Slik nemnda ser det var ikke flyvningen kansellert fra selskapet side på det tidspunktet klager sendte inn avbestilling av billetten. Klager har opplyst at hun aldri fikk noe beskjed om innstilte flyvninger. EU-forordning 261/2004 sine regler om refusjon ved kansellerte flyvninger kommer med dette ikke til anvendelse på klagers tilfelle.

Når klager selv avbestilte billetten, er det billettvillekårene som regulerer i hvilken grad klager har krav på noen form for refusjon. Dette gjelder også der årsaken til avbestillingen er at man ikke kan eller vil reise på grunn av covid-19. Klager hadde kjøpt LowFare-billetter som etter billettvillekårene ikke er refunderbare. Hun hadde således i utgangspunktet ikke krav på noen form for refusjon av billettprisen, men ble likevel tilbudt CashPoints av Norwegian. Da det tok tid å få svar på om hun isteden kunne få refusjon i penger, valgte klager å sende inn forespørsel om refusjon i form av CashPoints. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har inngått en avtale om refusjon i form av CashPoints. At klager senere ombestemte seg, gir ikke grunnlag for å si seg løs fra avtalen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)