

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon. Covid-19.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-03473

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) hadde flybilletter med Norwegian fra Denver til Paris den 6. juli 2020. Klager har anført at Norwegian har fremsatt falske påstander om at klager selv kansellerte sin booking den 6. juni 2020 før flyselskapet gjorde det, og at hun derfor fikk avslag på sin søknad om refusjon av billettene. Norwegian sine påstander stemmer ikke. Norwegian kansellerte grunnet covid-19. Klager var bortreist og hadde ikke tilgang på internett denne helgen. Klager setter i tillegg spørsmålstegn med hvorfor hun skulle ha kansellert flybookingen og ikke noe annet (aktiviteter i Paris). Klager mener at Norwegian med vilje sender ut e-poster som får det til å se ut som at klager selv har avbestilt billettene.

Klager er ikke sikker på hvordan hun fant ut at Norwegian kansellerte den 8. juni. Klager antar det var da de fortalte henne at de ikke ville hjelpe henne fordi de på falsk grunnlag påstår at klager selv kansellerte billettene den 6. juni.

I henhold til innsendt klageskjema krever klager kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 og full refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvarende svar til Transportklagenemnda. Norwegian har svart direkte til klager at hun ikke er berettiget refusjon i dette tilfellet, da billettene ble frivillig kansellert. Grunnet dette er det de alminnelige avbestillingsreglene som gjelder. Da LowFare-billetter er ikke-refunderbare, kan ikke Norwegian endre avgjørelsen sin i denne saken. Selv om Norwegian respekterer klagers forespørsel om viderebehandling av kravet, er det visse betingelser selskapet må overholde for å sikre en rettferdig tjeneste.

### Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 gir rettigheter til passasjerer ved kanselleringer, forsinkelser og nektet ombordstigning.

I denne saken har klager fått avslag på forespørselen om refusjon med den begrunnelse at klager frivillig avbestilte billettene. Klager anfører på sin side at mailen fra Norwegian datert den 6. juni (avbestillingsbekreftelsen) er falsk, og at klager ikke avbestilte bookingen på denne datoen.

Norwegian har ikke svart nemnda, og nemnda har derfor ikke fått dokumentasjon på at klager avbestilte bookingen den 6. juni. E-posten klager har fremlagt tyder på en kansellering fra klagers side, men uten dokumentasjon fra Norwegians side reiser saken bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)