

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-03099

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Bodø med DY346 den 17. juni 2020. Planlagt returreise var den 19. juni med DY347. Klager skulle på avslutningsfesten til avgangselevene på politihøgskolen i Bodø. Avslutningsfesten ble imidlertid avlyst som følge av korona, og klager avbestilte billettene for flyturen for å få pengene tilbake. Norwegian avslo klagers krav om refusjon, da klager valgte å avbestille billettene før Norwegian selv kansellerte reisen. Klager er av den oppfatning at hun har handlet i god tro, og at det opplevdes som uhensiktsmessig å ikke avbestille turen, når hun visste at det ikke ble noe av grunnet koronasituasjonen.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 3 240.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken. Det fremgår av avslaget klager mottok at Norwegian ikke kan gi refusjon da klager selv kansellerte sin reise, før reisen ble kansellert av Norwegian.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn klagers forklaring om at hun selv kansellerte reisen da avslutningsfesten i Bodø var blitt avlyst. Etter at klager kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager kan dermed ikke gjøre gjeldende krav etter EU-forordningen.

Hvorvidt klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av flyselskapet.

Det fremgår av klagers reisekvitteringer at hun hadde kjøpt Lowfare-billetter. Disse er ikke refunderbare og det gis kun refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda anbefaler at Norwegian gir refusjon av refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon utover det.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke er gjort, ut over det anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

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