

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03115

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie hadde planlagt å reise tur-retur Stavanger - Murcia, med avreise 18. juli 2020. Da regjeringen kom med råd om å unngå reiser til Spania, søkte klager om refusjon av billettene.

Klager er klar over at billettene som utgangspunkt ikke var refunderbar, men i lys av informasjon som var gitt av norske myndigheter trodde klager at refusjons-alternativet var der fordi regjeringen hadde frarådet reiser til den destinasjonen.

Klager krever at Norwegian refunderer billettene til kroner 14 804.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon for billetter til følgende reise:

DY1726 fra Stavanger til Murcia den 18. juli 2020

DY1727 fra Murcia til Stavanger den 28. juli 2020

Norwegian viser til skjermbilde av intern logg som viser at klager selv kansellerte reisen og sendte krav om refusjon den 17. mai 2020. Grunnet restriksjoner knyttet til den globale pandemien, kansellerte Norwegian begge flyvningene den 5. juni. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon for når flyvningen offisielt ble kansellert.

Norwegian kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billettene. Klager har fått refundert skatter og avgifter til kroner 1 108.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerers rettigheter ved nektet ombordstigning, innstilte eller vesentlig forsinkede flyginger. Forordningen kommer bare til anvendelse

der passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

I dette tilfellet har Norwegian dokumentert at klager kansellerte sin reise den 17. mai 2020. Norwegian kansellerte flyvningene den 5. juni. Da Norwegian kansellerte flyvningene, hadde ikke klager således ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen, og forordningen kommer derfor ikke til anvendelse.

Der den reisende selv avbestiller reisen, også på grunn av reiserestriksjoner eller - anbefalinger i forbindelse med Covid-19, vil det være de alminnelige billett vilkårene som avgjør om man har rett til refusjon av billettprisen. I dette tilfellet hadde klager LowFare-billetter, som ikke er refunderbare. Etter nemndas syn har klager dermed ikke krav på refusjon av billettprisen for reisen han selv avbestilte.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)