

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Primært krav om dokumentasjon på at klager kansellerte hjemreisen selv. Sekundært krav om refusjon av nye flybilletter og hotellovernatting.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-04271

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur-reise mellom Oslo og Barcelona for seg selv og en medpassasjer. Utreisen gikk med DY1740 fra Oslo den 19. august 2019, mens returen skulle gå med D85522 fra Barcelona den 23. august 2019.

Da klager og medpassasjeren skulle hjem fra Barcelona, fikk de ikke sjekket inn, og de fikk opplyst at hjemreisen var blitt kansellert. Klager anfører at verken han selv eller medpassasjeren hadde kansellert hjemreisen. Klager viser til at han ikke har mottatt noen e-post om kansellering av hjemreisen og heller ikke har mottatt noen annen form for bevis på at han kansellerte hjemreisen sin selv. Klager så seg nødt til å kjøpe nye flybilletter hjem med avgang dagen etter.

Klager stiller seg undrende til Norwegians anførsel om at han skal ha kansellert hjemreisen sin selv og ber om dokumentasjon på dette. Sekundært ber han om refusjon av utgifter til nye flybilletter og hotellovernatting.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og medpassasjeren ble nektet ombordstigning på flyvningen D85522, da de ikke hadde gyldige billetter på denne flyvningen. Klagers bestilling for flyvningen D85522 ble kansellert via Norwegians app eller nettside den 1. august 2019 kl. 23.13. Dette framkommer av vedlagte «log-entries», som dokumenterer endringer og kommunikasjon mellom selskapet og klager. Bestillingen ble ikke kansellert av agent eller i samhandling med selskapet.

Norwegian viser til at bestillingen ble kansellert i god tid før avreisedato. Klager hadde ved avreise ikke gyldig billett, slik at saken dermed ikke omfattes av reglene for nektet ombordstigning etter EU-forordning 261/2004. Det vises til artikkel 3 nummer 2 bokstav

a, hvor det står at forordningen ikke kommer til anvendelse hvis passasjerene ikke har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. I dette tilfellet var ikke flyvningen overbooket, og flyvningen var heller ikke påvirket av noen større uregelmessigheter.

Alle passasjerene må ved kjøp av billetter hos Norwegian bekrefte at de har lest og godtar selskapets generelle befordringsvilkår. I artikkel 6.3.3, som gjelder kansellering av bestillinger, står det følgende:

«6.3.3 Bestillinger må kanselleres i henhold til gjeldende Billettregler. Billettreglene vil avgjøre hvorvidt Prisen er refunderbar. Refusjon vil bli gitt i samsvar med Artikkel 12».

Kansellerte billetter vil være refunderbare dersom dette framgår av de aktuelle billettreglene. Klager hadde i dette tilfellet kjøpt billetter av typen «LowFare».

Passasjerene blir informert om billettreglene i løpet av kjøpsprosessen. For kansellering av LowFare-billetter gis følgende informasjon: «Du får full refusjon innen 4 timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er billetten ikke lenger refunderbar». Det er dermed på det rene at bestillingen ikke var refunderbar.

Klager hadde som nevnt ikke billett på flyvningen D85222 og bestilte selv nye billetter påfølgende dag. Norwegian kan ikke anses ansvarlig for kostnader i tilknytning til dette, da billetten ble kansellert uavhengig av selskapet.

Klagers krav kan altså ikke imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Klagers hjemreise fra Barcelona til Oslo den 23. august 2019 ble kansellert. Klager har anført at verken hans selv eller medpassasjerene kansellerte hjemreisen. Norwegian har på sin side anført at hjemreisen ble kansellert av klager selv via appen eller nettsidene til Norwegian.

Nemnda finner det uklart hva som egentlig har skjedd. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

