

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter betalt med cashpoints.

Dato

18.10.2021

Saksnummer

2021-01083

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde først bestilt billetter fra Oslo til Edinburg med avreise april 2020 og bookingref: MWFGRA. Norwegian kansellerte reisen og klager fikk refusjon i form av cashpoints. I juli 2020 bestilte klager en ny reise med bookingref: O6AK6A med avreise 25. september 2020, hvor også denne reisen ble kansellerte og fikk endret rutetid gjentatte ganger. På ny endret klager reisen til avreise 27. mars 2021 med samme bookingref. som tidligere.

Da klager igjen mottok varsel om endret reiserute tok han kontakt med kundeservice med ønske om å kansellere reisen og full refusjon av billettene. Kundeservice hjalp klager kansellere reisen via Norwegians hjemmeside, og forsikret klager om at han ville få full refusjon av billettene. Pengene uteble og etter gjentatte purringer per telefon sendte klager en skriftlig klage januar 2021. Selskapets svar uteble og klager sendte en ny klage i juni, og da avslo selskapet klagers refusjonskrav.

Ifølge klager var det Norwegian som fikk han til å gjennomføre kansellering av booking O6AK6A med deres lovnad om full tilbakebetaling av billettene. Klager ber nemnda ettergå hans bookinghistorikk med flyselskapet slik at det blir klart at han rettmessig har krav på full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billetten for bookingref: O6AK6A.

Klagers opprinnelige flyvning DY1640 med avgang 23. mars 2021 fikk en ruteendring som klager aksepterte. Den 18. januar 2021 kansellerte klager reisen med bookingreferanse O6AK6A. Norwegian viser til vedlagt skjermbilde av internlogg. På tidspunktet for klagers kansellering var DY1640 med avgang 23. mars 2021 planlagt aktiv, og ble først kansellert av selskapet den 21. januar 2021.

Klager hadde kjøpt LowFare billett og er derfor ikke berettiget til full refusjon av billetten. Norwegian kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Dersom et fly blir kansellert kan klager ha rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Etter forordningens artikkel 8 nummer 1 har reisende i tillegg krav på refusjon av billett dersom dette velges fremfor omruting.

Ovenstående rettigheter gjelder kun dersom det er flyselskapet som har kansellert reisen. Klager har opplyst at han selv tok kontakt med Norwegian i januar 2021 og at de selv avbestilte reisen. Nemnda legger dermed denne opplysningen til grunn. Klager hadde dermed ingen bekreftet billett til den aktuelle flyvningen, og det er dermed ikke grunnlag for erstatning eller refusjon etter EU-forordningen.

Klager har anført at de ble veiledet til å kansellere billetten av kundeservice over telefon. Spørsmålet for nemnda er med dette om klager kan ha rett på refusjon grunnet denne veiledningen. Norwegian har i sitt avslag til klager skrevet at de ikke kan få refusjon, da de avbestilte billetten frivillig før flyvningen var kansellert.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk ble sagt i forbindelse med klagers kontakt med kundeservice hos Norwegian, er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises etter transportklagenemndforskriften § 6-2 d

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)