

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering. Covid-19.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-03433

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY323 fra Tromsø til London via Oslo den 2. oktober 2020, men 18. august fikk klager beskjed om at reisen var kansellert pga. covid-19. Samme dag sender klager inn krav om refusjon av billettene, og den 9. oktober 2020 svarer Norwegian at de ikke kan refundere billettene fordi klager selv hadde avbestilt reisen før den ble kansellert av Norwegian. Klager sendte ny klage 30. oktober og fikk den 3. november nok et avslag med samme begrunnelsen som tidligere.

Klager har forsøkt å få dekket billettkostnadene av forsikringsselskapet, men der fikk han avslag på grunn av at flyselskapet hadde kansellert reisen.

Klager krever at Norwegian refunderer billettene pålydende 3 157 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt kommentar til nemnda. I sitt svar til klager har flyselskapet vist til at klager selv kansellerte bookingen før flyvningen offisielt ble kansellert av Norwegian.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Ved kansellering følger det av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at passasjerer har valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1 på tidspunktet for kanselleringen.

Forordningen får således ikke anvendelse der den reisende først avbestiller eller kansellerer sin reise.

Norwegian har overfor klager avvist kravet fordi klager skal ha kansellert reisen først. Nemnda kan ikke se at Norwegian har lagt frem noen form for dokumentasjon for slik kansellering fra klagers side. Tvert i mot tyder e-posten fra Norwegian den 18. august 2020 kl. 13.33 på at klager hadde en gyldig billett da kanselleringen skjedde. I e-posten står det "We're sorry to inform you that your flight has been cancelled due to the impact of Covid-19." Slik nemnda ser det er det lite sannsynlig at Norwegian ville sendt denne e-posten dersom klager allerede hadde kansellert reisen. Nemnda legger derfor til grunn at da Norwegian kansellerte flyvningene, hadde klager en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Klager har følgelig krav på refusjon av billettene i henhold til EU-forordningen artikkel 8 jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav a. Kanselleringen skjedde mer enn to uker før planlagt avgangstid, og gir dermed ikke rett på standarderstatning, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav c i.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter pålydende 3 157 kroner.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)