

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter grunnet stengte grenser inn til Norge som følge av covid-19 pandemien.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02505

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en t/r billett London - Oslo 15. - 21. mars 2020. Flyene gikk som normalt, men da Norge stengte grensene for utenlandske statsborgere, fikk ikke klager benyttet billetten. Hun risikerte å bli satt i 10-dagers karantene, eller å bli returnert til England.

Klager krever full refusjon av den ubenyttede flybilletten, 171,60 GBP.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av flybilletten, da både D82802 og D82805 opererte som normalt.

Klager hadde en ikke-refunderbar billett. Norwegian har refundert skatter og avgifter i henhold til gjeldende regler, til sammen 44,10 GBP.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at flyvningene D82802 og D82805 den 15. - 21. mars 2020 opererte som normalt, men at klager ikke fikk reist fra England til Norge på grunn av myndighetspålagte innreiserestriksjoner.

EU-forordning 261/04 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket. I dette tilfellet gikk flyvingene som normalt, og klager har verken krav på standarderstatning, refusjon eller ombooking etter forordningen.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder.

I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen. Dette gjelder selv om klager i praksis var nødt til å kansellere billettene grunnet innreiserestriksjoner.

Forholdet må vurderes i lys alminnelig avtalerett og Norwegians billettvillekår.

Klager hadde kjøpt en billett med Norwegian som ikke var refunderbar og klager har derfor ikke krav på refusjon etter billettvillekårene.

Nemnda mener videre at et slik resultat ikke er urimelig etter avtaleloven § 36. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy.

Klager oppfordres til å kontakte sin reiseforsikring for en vurdering av om refusjon av billettutgiftene er dekket av denne.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler refunderbare skatter og avgifter for de ikke benyttede billettene dersom dette ikke er gjort. For øvrig gis klager ikke medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at refunderbare skatter og avgifter refunderes til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)