

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Avbestilt ved en feil.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03786

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flybillett for reise med Widerøe fra Andenes til Tromsø den 17. desember 2020 (flynummer WF866). Billetten kostet 1149 NOK og ble bestilt i oktober 2020.

Det viste seg senere at klager ikke hadde behov for reisen. Grunnet mangel på sjekk av regler og i ren misforståelse kansellerte klager den betalte reisen istedet for å ombooke den. Klager trodde alt var i orden og at betalt beløp på 1149 NOK ville bli tilbakebetalt. Widerøe refunderte straks skatter og avgifter til klagers betalingskort (119 NOK).

Klager krever full refusjon av billetten, med fratrekk for allerede utbetalte skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ut fra informasjonen som er sendt inn kan ikke Widerøe se noe annet enn at billetten er avbestilt av kunden selv via web og at skatter/avgifter er refundert.

Klager hadde en lavprisbillett som ikke er refunderbar og har selv avbestilt på websiden. Skatter og avgifter er refundert og i dette tilfellet er det det han har krav på.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerers rettigheter i tilfelle av nektet ombordstigning, kanselleringer og forsinkelser. Den regulerer imidlertid ikke refusjonsspørsmål i tilfeller hvor passasjerer selv velger å ikke benytte reisen/avbestiller på eget initiativ. Dette er påpekt i EU-kommisjonens tolkningsveiledning av passasjerrettighetene sett i lys av situasjonen med Covid-19. Det er poengtert at det avgjørende for refusjonsspørsmålet i slike tilfeller er reglene og vilkårene for passasjerens billett.

Klager hadde en ikke-refunderbar billett. Ettersom det var klager selv som avbestilte billetten har han med dette ikke rett på refusjon utover refunderbare skatter og avgifter. Dette er allerede refundert.

Transportklagenemnda kan basert på ovenstående ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)