

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02873

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle sammen med sin familie reise fra Oslo til Malaga med flyvning DY1800 den 02. august 2020 kl. 07:05. Klager anfører at flyvningen ble kansellert som følge av Covid-19.

Klager har vist til at Norwegian foretok en ruteendring hos Avinor den 18. juni 2020, slik at flyvningen kl. 07.05 fikk ny avgangstid kl. 09:45. Videre har klager opplyst at de ikke fikk nye billetter til flyvningen, men kun muligheten til å få Cash Points eller å kjøpe nye billetter.

Videre har klager vist til at når hun søker på bookingnummeret sitt på Norwegians nettsider, får hun opp billetter med ulikt avreisetidspunkt. For å finne billettene, må klager huke av for kansellerte billetter, og hun får da opp billettene med avreise 07:05.

Et annet sted på nettsidene finner hun bookingnummeret sitt med avreise kl. 09:40. Klager anfører at disse billettene ikke ble sendt til henne, og påpeker at flyselskapet skal sende nye billetter når de endrer avreisetidspunktet.

Klager informerer om at de ikke møtte til den opprinnelige flyvningen, da denne var kansellert og at de ikke hadde mottatt nye billetter. Klager måtte i tillegg kansellere opphold i Spania, leiebil samt returbilletter.

Klager krever at billettene pålydende kr 2 037 refunderes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at klager krever refusjon for billetter med flyvning DY1800 fra Oslo til Malaga den 02. august 2020.

Norwegian har anført at flyvning DY1800 den 02. august 2020 ikke ble kansellert. Flyvningen hadde avgang 2 timer og 40 minutter etter opprinnelig avgangstid og opererte som planlagt.

Norwegian har videre henvist til Europakommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av Covid-19 situasjonen, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ. Det fremgår av samme sted at hvorvidt passasjerer refunderes i slike tilfeller avhenger av billetttypen slik det fremgår av flyselskapets generelle befordringsvedtekter.

Norwegian understreker at alle passasjerer må bekrefte at de har lest og akseptert selskapets generelle befordringsvedtekter når de bestiller en reise.

Etter Norwegians befordringsvedtekter artikkel 6.3.3 må bestillinger kanselleres i henhold til gjeldende billettregler, samt at det er billettreglene som avgjør hvorvidt billetten er refunderbar.

I dette tilfellet, valgte klager å kjøpe en LowFare-billett, og disse billettene er ikke-refunderbare i henhold til selskapets regler.

På bakgrunn av det ovennevnte, avviser Norwegian klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hevder flyvningen deres DY1800 den 2. august fra Oslo til Malaga kl. 07.05 ble kansellert og at de fikk beskjed om dette 22. mai kl. 15.00. Det er ikke lagt frem dokumentasjon fra klager på dette. Klager, som hevder at flyvningen ble kansellert, må bevise dette.

Norwegian har lagt fram dokumentasjon på at DY1800 gikk som planlagt den 2. august. E-posten klager har lagt frem fra Avinor er i UTC-tid, som er to timer bak på sommeren. Det er etter nemndas syn derfor ikke motstrid mellom dokumentasjonen fremlagt av Norwegian og e-posten klager har lagt frem fra Avinor.

Nemnda mener klager ikke har sannsynliggjort at flyvningen ble kansellert, og klager gis derfor ikke medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda Fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)