

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Ruteendring. Klager kunne ikke reise med flyvningene grunnet reiserestriksjonene som følge av covid-19-pandemien.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01811

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur-reise mellom Oslo og Longyearbyen med Norwegian. Utreisen var med DY396 kl. 08.55 den 27. mai 2020 og returen var med DY397 kl. 17.15 den 5. juni 2020. Den 7. april 2020 fikk klager beskjed om en endring i rutetiden. Avgangen til DY396 var endret til kl. 13.45. Klager hadde bestilt et cruise på Svalbard som hun på grunn av den endrede rutetiden ikke kunne nå. I tillegg var det fastsatt reiserestriksjoner, slik at klager uansett ikke ville ha kunnet reise fra sitt bostedsland, Spania, til Norge på det aktuelle tidspunktet. Klager sendte derfor inn en forespørsel om full refusjon av billettene til Norwegian den 27. april 2020.

Klager anfører at hun fikk beskjed fra Norwegian om at hun ville få refundert hele beløpet på 234,94 euro. Hun anfører videre at personen hun skulle reise sammen med, fikk tilbake hele beløpet fra Norwegian, mens hun selv kun har fått tilbake 47,64 euro i skatter og avgifter.

Klager krever refusjon av de resterende 187,30 euroene fra Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med DY396 kl. 08.55 den 27. mai 2020. Den 7. april 2020 ble det foretatt en ruteendring, som klager ble informert om på e-post og SMS. Ny avgang for DY396 var kl. 13.45 den 27. mai 2020.

Klager valgte å ikke reise og kansellerte bestillingen på eget initiativ den 27. april 2020.

I artikkel 6.2 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er publisert på Norwegians nettsider og som alle passasjerer må akseptere ved bestilling av flyvninger, står det følgende: «An email address and mobile phone number must be provided at the time of

Booking. This information must be correct as it is our only means of contact with you». Det ble følgelig sendt SMS og e-post til telefonnummeret og e-postadressen som var blitt oppgitt av klager.

Det vises også til artikkel 11.1.2 i de samme vilkårene, hvor det fremgår at «we reserve the right to change the departure time of your flight after the Booking is made».

I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i) i EU-forordning 261/2004 har passasjerene rett til erstatning fra fraktføreren i samsvar med artikkel 7, så fremt de ikke er blitt informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig fastsatt avgangstid. Da klager i dette tilfellet ble informert om endringen den 7. april 2020 og den 21. april 2020, har hun ikke rett på standarderstatning.

Hva gjelder kravet om refusjon, gjøres det oppmerksom på at flyvningen ikke ble kansellert. Klager kansellerte selv flyvningen den 27. april 2020. EU-kommisjonen har uttrykt følgende i henhold til kanselleringer som følge av covid-19-pandemien: «The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier's terms & conditions.»

Klager hadde en LowFare-billett. I henhold til Norwegians regler for LowFare-billetter kan disse kun refunderes fullt ut inntil fire timer etter kjøp. Etter dette refunderes ikke billettene lenger.

Norwegian kan derfor ikke imøtekomme kravet om full refusjon. Norwegian har allerede refundert skatter og avgifter på 47,64 euro.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Norwegian har oppgitt at de informerte klager om ruteendringen den 7. april og 21. april 2020. Dette var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Det følger imidlertid av artikkel 5 nr. 1 at klager ved kansellering har rett på assistanse av det utførende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 8.

Av artikkel 8 følger det at passasjerer ved kansellering har rett til å velge mellom omruting eller refusjon av billettene. Nemnda legger til grunn at klager ble informert om ruteendringen (altså kanselleringen), men at klager ikke ble tilbudt verken refusjon eller omruting i henhold til artikkel 8.

Nemnda mener at Norwegian ikke har oppfylt sine plikter etter EU-forordningen, og at klager har krav på full refusjon etter artikkel 5 nr. 1 jf. artikkel 8.

Det er i den forbindelse verken relevant hva slags billettype klager hadde kjøpt, eller at klager på et senere tidspunkt kansellerte billettene.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer de resterende 187,30 euroene til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer det resterende beløpet på 187,30 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)