

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon/erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Veiledning gitt over telefon.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-03179

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Helsinki den 4. september 2020 med flyselskapet Norwegian, flyvning D8310. Billettene kostet 242, 42 euro.

Klager anfører at de over telefon den 30. juni 2020 kl. 11.52 ble anmodet til å kansellere, da Norwegian ikke kunne fortelle om de ville få tilbakebetalt pga corona-situasjonen før de hadde avbestilt. Klager fikk senere et brev om at de ikke skulle kansellert før Norwegian gjorde det.

Klager har opplyst at de ikke fikk noe beskjed om at flyvningen var kansellert.

Det er fremsatt krav om refusjon av billettens kostnad: 242 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Til klager har Norwegian skrevet at de ikke kan imøtekomme kravet, da klager frivillig avbestilte bookingen før flyvningen var kansellert fra flyselskapets side.

Nemnda bemerker

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Dersom et fly blir kansellert kan klager ha rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Etter forordningens artikkel 8 nummer 1 har reisende i tillegg krav på refusjon av billett dersom dette velges fremfor omruting.

Ovenstående rettigheter gjelder kun dersom det er flyselskapet som har kansellert reisen. Klager har opplyst at de aldri ble informert om noen flykansellering, at de selv tok kontakt med Norwegian i juni og at de selv avbestilte reisen. Nemnda legger dermed denne opplysningen til grunn. Klager hadde dermed ingen bekreftet billett til den aktuelle flyvningen, og det er dermed ikke grunnlag for erstatning eller refusjon etter EU-forordningen.

Klager har anført at de ble veiledet til å kansellere billetten av kundeservice over telefon. Spørsmålet for nemnda er med dette om klager kan ha rett på refusjon grunnet denne veiledningen. Norwegian har i sitt avslag til klager skrevet at de ikke kan få refusjon, da de avbestilte billetten frivillig før flyvningen var kansellert.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk ble sagt i forbindelse med klagers kontakt med kundeservice hos Norwegian, er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises etter transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)