

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering av annen booking.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03042

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) hadde flybilletter med Norwegian fra Tromsø til Oslo med Norwegians flyvning DY375 den 7. juli 2020. Klager er bosatt i New York og hadde separate billetter frem til Tromsø. Den 19. mai 2020 fikk klager beskjed om at flyvningen fra New York til Oslo den 18. juni 2020 var kansellert, slik at klager ikke kom seg til Norge. Han fikk da heller ikke benyttet sine separate bookinger fra Ålesund til Tromsø, Tromsø til Oslo og tilbake fra Oslo til New York. Klager kontaktet Norwegian vedrørende innenriksflyvningene den 21. mai 2020. Den 1. juni 2020 fikk klager beskjed om endringer på innenriksflyvningene. De kunne kansellere eller endre flyvningen fra Ålesund til Tromsø. De hadde imidlertid kun mulighet til å endre Tromsø-Oslo-flyvningen. Klager valgte derfor å kansellere Ålesund-Tromsø-flyvningen for å se om det gikk å kansellere Tromsø-Oslo-flyvningen senere.

Den 12. juni 2020 fikk klager svar på mailen sin datert 21. mai 2020. Klager benyttet skjemaet Norwegian her viste til for å kansellere flyvningen fra Tromsø-Oslo samme dag. Alle kanselleringer skjedde tre uker før avgang.

Klager har fått refusjon av reisen fra New York til Oslo, fra Ålesund til Tromsø og Oslo til New York, men ikke reisen fra Tromsø til Oslo. Avslaget er begrunnet med at klager selv avbestilte reisen før flyvningen var kansellert.

Klager har fremsatt krav om refusjon av reisen fra Tromsø til Oslo for fire personer, pålydende 3 770 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager har Norwegian skriver at de ikke kan imøtekomme klagers krav om refusjon, da klager valgte å frivillig kansellere flyvningen før flyvningen ble kansellert av Norwegian.

Nemnda bemerkjer

Klager har opplyst at de fikk informasjon om alle kanselleringene over 3 uker før avreise, og kanselleringene gir dermed ikke grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Ved kansellering har den reisende valget mellom refusjon av billettprisen og omruting snarest mulig, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9.

Slik nemnda tolker sakens informasjon og dokumenter, er det reisen fra Tromsø til Oslo den 7. juli 2020 klager krever refundert. Denne reisen var ifølge fremlagt dokumentasjon bestilt separat fra de andre kansellerte flyvningene/bookingene, som klager har mottatt refusjon for.

Kansellering av de andre flyvningene gir dermed ikke rett på refusjon av flyvningen fra Tromsø til Oslo den 7. juli, da det ikke er tale om sammenhengende billetter i forordningens forstand.

Nemnda legger vidare til grunn at flyvningen fra Tromsø til Oslo den 7. juli ikke var kansellert fra flyselskapet sin side, men at klager sendte inn forespørsel om refusjon/avbooking på egenhånd. Dette fordi det ikke ville bli mulig å benytte bookingen grunnet de andre kanselleringene.

EU-forordning 261/2004 regulerer ikke refusjonsspørsmålet i tilfeller hvor det er passasjerer selv som avbestiller. I EU-kommisjonens veileder rundt EU-passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med Covid-19 punkt 2.2 påpekes det at refusjonsspørsmålet i dette tilfellet avhenger av type billett og vilkårene for billetttypen. Det fremgår av klagers reisekvittering at de billettene var i kategorien LowFare og at de ikke kan refunderes. Klager har med dette ikke rett på refusjon av billetten i henhold til billettvilråene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)