

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at det ikke kan tas betalt for reise som ble avbestilt av klager på grunn av covid-19, og senere kansellert fra flyselskapet.

Dato

06.12.2021

Saksnummer

2020-03436

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyvning med Norwegian for fire personer fra Bergen via Oslo til Portugal i juli 2020, med retur via København til Bergen. Bestillingen ble gjort gjennom Klarna og betalingen skulle skje via faktura til Klarna.

På grunn av covid-19 tenkte klager at reisen ikke ville bli gjennomført. Hotellene som var bestilt i Portugal bekreftet at de ville bli stengt på grunn av pandemien. Klager tok kontakt med Norwegian og spurte om muligheten for å slippe å betale ettersom klager nærmest var sikker på at flyvningene til Portugal ikke ville bli gjennomført. Norwegian ga beskjed om at billettene måtte betales. Da klager fikk faktura fra Klarna ble reisen avbestilt i panikk. Klarna overførte kravet til Segoria inkassoselskap.

Klager anfører at innlandsreisen fra Bergen via Oslo den 22. juli 2020 ble gjennomført, men at øvrige flyvninger ble kansellert på grunn av covid-19. Klager anfører at hun ikke skal betale fordi reisen aldri ville blitt avbestilt under normale omstendigheter og fordi flyvningene senere ble kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at klager selv avbestilte reisen via Norwegians portal den 31. mars 2020. Flyvningene ble senere kansellert av Norwegian den 5. juni 2020 og den 16. juni 2020 på grunn av reiserestriksjoner som følge av covid-19.

Norwegian viser til EU-kommisjonens tolkningsveiledning i forbindelse med covid-19-pandemien, punkt 2.2: «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.»

Norwegian opplyser at klager har kjøpt Lowfare billetter som ikke er refunderbare og at de derfor ikke kan avbestilles vederlagsfritt. Siden klager avbestilte før flyvningene ble kansellert er det ikke grunnlag for refusjon av billettkostnadene fra Norwegian.

Nemnda bemerker

Klager mener at Norwegian ikke kan ta betalt for flybilletter som klager avbestilte på grunn av covid-19, fordi reisen aldri ville blitt avbestilt under normale omstendigheter og at flyvningene uansett senere ble kansellert av Norwegian.

Nemnda legger til grunn at klager selv avbestilte reisen 31. mars 2020. Etter at reisen var avbestilt, forelå ikke lenger noen bekreftet reservasjon på flyvningene, og EU-forordning 261/2004 kommer ikke til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

I EU-kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår det at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvillekårene og avtalelovens regler som gjelder.

Om klager kunne avbestille uten å betale for billettene, avhenger dermed av billettvillekårene som er fastsatt av selskapet. Klager hadde ikke-refunderbare billetter. En ikke-refunderbar billett kan ikke avbestilles vederlagsfritt, uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen, og må betales selv om den senere blir kansellert av flyselskapet. Det er dermed kun refunderbare skatter og avgifter som passasjerer ikke er forpliktet til å betale.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har opptrådt uaktsomt i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)