

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

30.06.2021

Saksnummer

2020-03654

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen seks personer) skulle fly med Norwegian sin flyvning DY1904 fra Oslo til Dubrovnik den 22. august 2020 (retur den 29. august). Billettene ble bestilt i januar 2020.

Klager forsøkte over lengre tid å få kontakt med Norwegian grunnet covid-19 og klare anbefalinger fra norske helsemyndigheter om at destinasjonen de skulle reise til var "rød sone". Klager forsøkte å komme i kontakt med Norwegian i perioden mai til juni for nærmere veiledning om hva de skulle gjøre. I midten av juni mottok klager sin første tilbakemelding. I mailen sto det at Norwegian hadde stort antall saker, og at det var vanskelig å gi individuelle svar. Videre sto det (sitert): "In this instance we have identified that you may in fact have simply requested a refund for the cost of unused tickets due to a cancelled flight with us. If this is the case, we highly recommend that you submit your request via our online ticket refund form so we can help you more quickly [...]".

Klager sendte i etterkant inn flere refusjonsforespørsler. Hun fikk senere avslag på sin søknad om refusjon med den begrunnelse at hun selv hadde frivillig avbestilt bookingen før flyvningen var kansellert fra Norwegian sin side. Klager mener hun har blitt villedet til å avbestille billettene som ikke var refunderbare. Selve flyvningene ble kansellert i ettertid.

Det er fremsatt krav om at Norwegian refunderer billettene fullt ut. Kostnaden var på totalt 14 530 NOK. Klager har fått refusjon av skatter og avgifter pålydende 1 900 NOK. Kravet som gjenstår er med dette 12 630 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring og påminnelse ikke fremmet tilsvarende svar i saken.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar i saken. Nemnda kan da treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Klager sendte en e-post den 7. mai 2020 med følgende tekst:

"Hei Norwegian,

Jeg har booket og betalt for 6 billetter tur/retur Dubrovnik, Kroatia for perioden 22. - 29. august.

Ettersom corona situasjonen henger over oss, det er fortsatt innreise forbud til Kroatia for oss samt at Norwegian har flagget nedleggelse av flere ruter i europa etter en økonomisk redning så ser vi oss nødt til å kansellere vår planlagte reise.

Men jeg vet ikke hvordan jeg skal forholde meg til bilettene jeg har betalt for allerede. Vi ønsker å planlegge alternativ ferie."

Dagen etter, den 8. mai sendte hun en e-post med følgende tekst:

"Jeg har booket og betalt ferie for meg og min familie. Nå reiser vi ikke til europa grunnet Coronaviruset hvor alt virker uforutsigbart og usikkert. Reiserestriksjoner og anbefalinger. Kanselerter flighter, og nedlagte fly strekninger. Vi trenger å planlegge ferien her i Norge dette året. Vi er et reisefølge på 6 personer som jeg har betalt for - tur/retur Dubrovnik. Planen var å reise 22. august med retur 29. august.

Trenger feedback fra dere, hvordan stiller Norwegian seg til kansellering med bakgrunn i dette."

Forut for dette, den 4. og 28. april sendte Norwegian ut e-poster til sine kunder, herunder klager, der det sto henholdsvis:

"Vi ønsker å gi deg fleksibilitet til å endre dine reiseplaner, derfor tilbyr vi nå gebyrfri endring av dine LowFare, LowFare+ og Premium billetter. Vanlige betingelser gjelder for Flex og PremiumFlex billetter. Betingelser gjelder, les mer >"

og

"Vi ønsker å legge til rette for at din bestilling og reise gir deg minst mulig hodebry. Derfor tilbyr vi nå gebyrfri endring av dine billetter innen en bestemt dato. Interessert?"

Begge e-postene hadde tydelige lenker til ytterligere informasjon.

Klager hadde således forut for sin e-post av 7. mai der hun skrev at de så seg nødt til å kansellere bilettene, fått informasjon om at det var mulig å endre dato på LowFare-billetter på grunn av Covid-19. I Norwegians e-post av 12. juni svarte de klager at det kunne se ut som hun hadde bedt om refusjon av bilettene, og at hvis det var tilfellet ville det gå fortere hvis hun benyttet lenken for "cancellation". Klager fylte deretter ut denne og ba om refusjon av bilettene.

Slik nemnda ser det sendte klager en avbestilling av billettene ved e-posten av 7. mai, og bekreftet dette ved å fylle ut elektronisk i lenken i svaret fra Norwegian 12. juni. Nemnda mener at veiledningen i Norwegians e-post av 12. juni var dårlig, men dette kan ikke få avgjørende betydning når klager i meldingene hun sendte i mai var klar på at det var nødvendig med kansellering fra hennes side. Klager hadde dermed ikke noen gyldig billett på de aktuelle flyvningene etter dette, og således ikke krav på refusjon dersom Norwegian senere kansellerte flyvningene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 2. Det vil da være reglene for de aktuelle billettene som vil være avgjørende for refusjonsbeløpet. I dette tilfellet hadde klager kjøpt LowFare, som ikke var refunderbare. Klager har allerede fått refundert skatter og avgifter, og har dermed ikke krav på ytterligere refusjon.

Forbrukerrepresentant Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)