

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01610

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly tur/retur Oslo-Stavanger den 20. og 24. mai 2020 med Norwegian sine flyvninger DY544 og DY537.

Klager mottok e-post fra Norwegian om endring av flyvning. På grunn av usikkerhet rundt Covid-19 ble de tilbudt enten gavekort (kredittbrev) eller tilbakebetalt. Klager fikk imidlertid et svar om at hun ikke hadde korrekt passord. Da hun logget inn med det nye passordet kom det en melding om at hun ikke kunne endre flybilletter fordi det ikke var på samme tilgang billettene ble kjøpt på. Klager har gjentatte ganger prøvd å gi Norwegian beskjed om at hun ikke kunne gjøre noe. På grunn av Covid-19 er klager i tillegg sittende fast på Island.

Klager har fremsatt krav om refusjon. Dersom dette ikke er mulig ønsker hun en treårs-kreditt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende DY544 20.05.2020 fra Oslo til Stavanger og flyvning DY523 den 24.05.2020 fra Stavanger til Oslo for to passasjerer. Passasjerene har fremsatt krav om refusjon av billettene. Begge flyvningene opererte som planlagt. Det vises til fremlagt Movement Log og flight information.

Passasjerene booket opprinnelig DY537 den 24.05.2020. Denne flyvningen var gjenstand for en ruteendring, som det ble informert om den 21.04.2020 og igjen den 05.05.2020. Det vises til e-post og SMS sendt til passasjerene.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.1.c (i) har passasjerene rett til kompensasjon av opererende flyselskap i henhold til artikkel 7, så fremt de ikke er informert om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid. Da passasjerene ble

informert om denne kanselleringen før dette, er de ikke berettiget kompensasjon for ruteendringen.

Når det gjelder retten til refusjon er det slik at artikkel 8 i EU-forordning 261/2004 gjelder for nektet ombordstigning, kansellering eller forsinkelse. I dette tilfellet var det klager som valgte å ikke fly.

Da begge flyvningene opererte og passasjerene valgte å ikke fly, er de ikke berettiget refusjon av billettene. I tillegg bemerkes det at alle passasjerer som fullfører en booking må godkjenne at de har lest og akseptert Norwegian sine regler og vilkår. Dessverre er billettene kjøpt i Low-fare og er ikke-refunderbare i henhold til Norwegian sine retningslinjer. For å få full refusjon må billettene avbestilles innen 4 timer etter kjøpet.

Basert på ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav. Norwegian har imidlertid refundert skatter og avgifter.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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.

Klager ble informert om ruteendringen/kanselleringen av DY537 mer enn to uker før avreise, kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a).

Klager har gitt uttrykk for at hun ikke ønsket å akseptere ruteendringen, men ønsket refusjon av billettene. Det er fremlagt dokumentasjon på at klager har forsøkt å informere Norwegian om dette ved e-post etter at hun ble informert om ruteendringen, og i god tid før reisen skulle finne sted. Klager har med dette krav på full refusjon av billettene. Klager kan også frivillig akseptere kreditt/voucher dersom dette er mer ønskelig.

Det er uten betydning at Norwegian faktisk opererte den ruten den opprinnelige bestilte billetten ble endret til i og med at klager ikke aksepterte denne ruteendringen.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter med fratrekk i allerede utbetalte skatter og avgifter.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)