

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet innreiserestriksjoner. Covid-19.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2020-02902

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (hans kone og sønn) hadde bestilt billetter med Norwegian fra Düsseldorf til Oslo, og videre fra Oslo til Longyearbyen (V4MCM2) den 17. juli 2020, med retur (V5PZ5Z) til Oslo den 20. juli. Da Norge annonserte reiserestriksjoner fikk klager kansellert og refundert billettene fra Tyskland til Norge.

Den 10. juli opphevet Norge reiserestriksjonene, men klager kunne uansett ikke gjennomføre reisen til Norge fordi han hadde kansellert billettene fra Tyskland. Klager fremsatte derfor krav om refusjon av billettene med bestillingsreferanse V4MCM2 og V5PZ5Z, men Norwegian avviste kravet med den begrunnelse at de aktuelle flyvningene gikk i henhold til oppsatt rutetid.

Klager krever at Norwegian refunderer billettene

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke inngitt noe tilsvarende svar til nemnda.

Nemnda bemerker

Klager har søkt om refusjon, da de ikke kunne benytte reisen mellom Oslo og Longyearbyen grunnet korona og innreiserestriksjoner/forbud.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket. I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at tilfeller hvor klager ikke kan/vil reise ikke er regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder.

I dette tilfellet er det ikke sannsynliggjort at reisen mellom Oslo og Longyearbyen ble kansellert, og nemnda legger derfor til grunn at flyvningene gikk som normalt.

Klager har derfor ikke krav på refusjon i henhold til EU-forordningen eller luftfartslovens regler, og det er de alminnelige billettvikårene som gjelder.

Slik nemnda leser klagers booking var billettene ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon av de avbestilte billettene i henhold til billettreglene.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskapene å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Da reisen ikke ble benyttet har klager med reisefølge rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda har forståelse for at klager opplever det som urettferdig å ikke motta refusjon når de i realiteten ble forhindret fra å reise grunnet covid-19, men heller ikke flyselskapene hadde kontroll over denne situasjonen.

Klager anbefales å ta kontakt med sitt forsikringsselskap for forespørsel om refusjon av billettene.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold, utover at klager har krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)