

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som følge av kansellering.

### Dato

18.02.2021

### Saksnummer

2020-02651

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1444 fra Trondheim til Nice den 18. juli 2020. Klager har anført at reisen til Nice ble kansellert som følge av at det ikke gikk noen fly på grunn av reiserestriksjonene. Klager har sendt gjentatte henvendelser til Norwegian om å få refundert billetten, uten å få svar.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 4 825.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at klager skulle reise fra Trondheim til Nice med DY1444 den 18. juli 2020 og returreise med DY1445 den 25. juli 2020. Klager krever refusjon av billetten.

Norwegian har for det første anført at i henhold til deres systemer, har klager frivillig kansellert billetten og bedt om en refusjon den 28. mai 2020 via Norwegians online portal.

Norwegian har videre anført at flyvning ble kansellert den 5. juni 2020, altså etter klagers kansellering av reisen. Flyvningen ble kansellert som følge av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som et resultat av covid-19 pandemien.

Norwegian har også henvist til Europakommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av Covid-19 situasjonen, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ. Det fremgår av samme sted at hvorvidt passasjerer refunderes i slike tilfeller avhenger av billetttypen slik det fremgår av flyselskapets generelle befordringsvedtekter.

Norwegian understreker at alle passasjerer må bekrefte at de har lest og akseptert selskapets generelle befordringsvedtekter når de bestiller en reise.

Etter Norwegians befordringsvedtekter artikkel 6.3.3 må bestillinger kanselleres i henhold til gjeldende billettregler, samt at det er billettreglene som avgjør hvorvidt billetten er refunderbar.

I dette tilfellet, valgte klager å kjøpe en LowFare-billett, og disse billettene er ikke-refunderbare i henhold til selskapets regler. Lowfare-billetter er kun refunderbare innen 4 timer etter kjøp, og er etter dette tidspunktet ikke-refunderbare.

Ettersom klager kansellerte reisen før flyvningen ble kansellert, vil ikke retten til refusjon etter artikkel 8.1 i EU-forordning 261/2004 komme til anvendelse.

På bakgrunn av det ovennevnte, kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1444 fra Trondheim til Nice den 25. juli 2020 ble kansellert. Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

I dette tilfellet har Norwegian dokumentert at klager kansellerte sin reise den 28. mai 2020. Norwegian kansellerte flyvningen den 5. juni 2020. På tidspunktet Norwegian kansellerte flyvningen hadde klager således ikke en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse.

Spørsmålet videre blir om klager har rett til refusjon på annet grunnlag.

Klager hadde kjøpt en lowfare-billett. Av billettreglene til Norwegian fremgår det at det gis full refusjon dersom lowfare-billetten avbestilles innen fire timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er ikke billettene lenger refunderbare. Klager har dermed ikke rett til refusjon.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)