

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett ved forsinkelse.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2018-04889

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1933 fra Dubai (DXB) til Oslo lufthavn (OSL) 7. november 2018 kl. 10.20, med planlagt ankomst kl. 15.10. Avgangen ble forsinket, og klager bestilte billetter med fly fra Oslo til Kristiansand med avgang kl. 19.10. Han leste også at det var mulig å få full refusjon innen fire timer etter opprinnelig kjøp i henhold til Norwegians regler for avbestilling.

Flyet var Dubai ble imidlertid seks timer forsinket, og klager måtte avbestille billetten til Kristiansand cirka to timer etter at den først ble bestilt. Han gjorde dette skriftlig på mobilen, og fikk en bekreftelse på dette. Det stod ingenting på selskapets hjemmesider om at avbestilling måtte gjøres på telefon. Norwegian har begrunnet sitt avslag med at klager ikke hadde ringt, men klager har anført at dette ikke var gitt tydelig nok informasjon om dette.

På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av flybillett mellom Oslo og Kristiansand til kroner 929.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kunder som kjøper billetter med Norwegian godtar for at de har lest og forstått selskapets vilkår ved bestilling. Klager gjorde dette da han bestilte billetter til Kristiansand 7. november 2018.

I vilkårene for endring og avbestilling fremgår det hvordan dette kan utføres i henhold til billetttype. I dette tilfellet hadde klager en lavpris, og disse kan avbestilles på nett eller ved å ringe Norwegians kundesenter.

Klager viser til en bekreftelse med et referansenummer. Dette er nummeret han fikk tildelt i sin sak etter at han kontaktet kundeservice på e-post. Norwegians avdeling

for kundeservice består ikke av agenter som jobber døgnet rundt med bookinger, det er kundesenteret som gjør dette. På bakgrunn av dette har Norwegian avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager avbestilte sin Low Fare-billett med Norwegian innen fire timer etter bestilling. Han avbestilte billettene ved å sende en e-post til Norwegian sammen med sitt referansenummer.

Det fremgår av Norwegians vilkår at Low Fare-billetter "kan avbestilles på nett". Det er opplyst at man enten kan gjøre dette ved å logge inn på sin profil eller ved å oppgi referansenummer og etternavn.

Klager oppga referansenummer og etternavn i en e-post. Det fremgår av Norwegians svar til klager at man enten må avbestille på Norwegians hjemmeside eller ringe kundesenteret, og at det ikke er tilstrekkelig å sende en e-post.

Nemnda mener at Norwegians informasjon om avbestilling kunne ha vært klarere på dette punktet. Uttrykket "på nett" er ikke entydig. Det kunne ha fremgått av vilkårene at man ikke kan avbestille via e-post til selskapet.

Nemnda mener derfor at klager skal få sine billettutgifter refundert av Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers billettutgifter med kroner 929.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)