

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved sykdom. Avbestillingsbeskyttelse.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-00925

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning D81043 fra Oslo lufthavn (OSL) til Roma (FCO) 3. februar 2019. Dagen før avreise ble imidlertid klager syk, men han håpet imidlertid å komme i form til å reise 3. februar. Han ventet derfor med å avbestille billettene til selve avreisedagen. Da han ikke var blitt bedre, ønsket han å avbestille, da han også hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse ved bestilling.

Han forsøkte å ringe Norwegian 3. februar for å fortelle at turen måtte avlyses. Han satt i telefonkø i over 35 minutter uten å få svar. Han forsøkte chattefunksjonen på selskapets sider, men dette fungerte heller ikke. Til slutt sendte han en melding til selskapet på Facebook.

I etterkant av sykdommen skaffet han legeattest, sendte inn refusjonsskjema og regnet med at han skulle motta refusjon av billettene. Han fikk imidlertid kun refusjon av skatter og avgifter på kroner 1 262, av de totalt innbetalte kroner 3 416. Klager viser til at selskapets vilkår er tydelige på at avbestilling må skje innen 30 minutter før opprinnelig avgangstid, men har anført at han ikke kan holdes ansvarlig for at Norwegian ikke besvarer telefonen. På bakgrunn av det ovennevnte har han fremsatt krav om full refusjon av kroner 3 416.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med avbestillingsbeskyttelse for reise med D81043 fra Oslo til Roma 3. februar 2018. Billettene kostet kroner 3 614 for to passasjerer.

I løpet av bestillingsprosessen på internett vil kunden bli bedt om å bekrefte at alle data som er lagt inn i bestillingen er korrekte. I løpet av den samme prosessen bekrefter kunden at han/hun har lest og akseptert selskapets vilkår.

På Norwegians hjemmeside fremgår det at billetter med avbestillingsbeskyttelse må avbestilles pr. telefon senest 30 minutter før opprinnelig avgangstid. Klager har ikke vært i kontakt med Norwegian på telefon innenfor denne tidsfristen, og avbestillingsbeskyttelsen kan følgelig ikke benyttes. Hvis det er lang kø på telefon, vil det ved besvarelse av en samtale opplyses i Norwegians systemer hvor lenge kunden har ventet i kø. Hvis klager hadde ventet til en av Norwegians agenter hadde besvart samtalen, ville avbestillingsbeskyttelsen likevel kunne benyttes, selv om tidsfristen var overskredet. At klager selv valgte å avslutte samtalen kan ikke Norwegian holdes ansvarlig for.

Klager har også sendt en skriftlig henvendelse til Norwegian for avbestilling. Dette er ikke i henhold til selskapets regler, og Norwegian har følgelig avvist klagers krav om refusjon. Selskapet viser imidlertid til at skatter og avgifter er refundert, totalt kroner 1 262.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at han satt i 35 minutter i kø til Norwegians kundeservice for å avbestille reisen på grunn av sykdom, uten å få svar. Han hadde tegnet avbestillingsforsikring.

Nemnda er enig i at Norwegians avbestillingsrutiner for akutt sykdom ikke er hensiktsmessige dersom det er lang telefonkø til kundeservice.

Dersom klager sannsynliggjør akutt sykdom, og har varslet Norwegian på annen måte, mener nemnda at det etter omstendighetene vil kunne være tilstrekkelig, selv om man ikke har kommet gjennom til kundeservice på telefon.

I dette tilfellet har klager imidlertid ikke fremlagt legeerklæringen, og nemnda kan derfor ikke se at klager har sannsynliggjort akutt sykdom.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)