

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

### Dato

02.11.2022

### Saksnummer

2022-01615

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en flybillett til sin sønn med Norwegian fra Oslo til Larnaca t/r for reise 12. - 19. april 2022. Klagers sønn kunne likevel ikke reise i april, og han visste ikke når han kunne reise. Klager kontaktet Norwegian som ba henne om å kansellere reisen dersom hun ikke kunne endre til nye tider.

Da klager i mai igjen tok kontakt med Norwegian for å endre bestillingen til ny reise i juli, fikk hun beskjed om at dette ikke var mulig fordi hun hadde kansellert reisen.

Klager stiller seg kritisk til denne feilinformasjonen fra Norwegian, og krever full refusjon av den ubenyttede flybilletten, kroner 5 865.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Norwegian regler og vilkår kan LowFare og LowFare+ billetter refunderes dersom de kanselleres innen 24 timer etter bestilling. Etter 24 timer kan billettene fortsatt kanselleres, men da er det ingen refusjon.

I perioden fra januar 2022 frem til 1. august 2022 kunne Norwegian tilby passasjerer med LowFare billetter mulighet til en gratis ombooking, mot eventuell prisdifferanse. Endringen måtte gjøres minst 7 dager før avreise. Ved kansellering gjaldt fortsatt regelen om ingen refusjon.

Klager hadde opprinnelig bestilt en reise for to personer. I mars 2022 kontaktet klager Norwegian med ønske om å splitte bestillingen i to, fordi den ene passasjerer ikke kunne reise. Da klager kontaktet Norwegian i mai for å endre bestillingen som ble splittet ut var det for sent, da endringen måtte gjøres før avreisen i april.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Klager hevder Norwegian har uttalt at hun kunne kansellere reisen og endre den i ettertid.

Norwegian viser til sine regler og vilkår som klager aksepterte å ha lest og forstått ved kjøp av reisen. Her kommer det frem at det ikke er refusjon ved avbestilling av en reise. Videre kommer det frem at endring av en bestilling må gjøres en viss tid før avreise. I dette tilfellet kontaktet klager Norwegian etter den opprinnelige avreisedatoen, med ønske om å endre billetten. På dette tidspunktet var det for sent å endre billetten.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig med en feiltolkning av reglene som i dette tilfellet. Nemnda kan likevel ikke anbefale at klager gis medhold.

## Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)