

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Reisen ble kansellert i appen ved en feil.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01273

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY7002 fra New York til Oslo, med avreise den 16. april 2020. Klager anfører at hun hadde 24 timer på seg på å avbestille etter utført bestilling. Etter dette tidspunktet ville reisen ikke lenger være refunderbar. Klager anfører at hun ønsket å sjekke statusen på reservasjonen etter at det hadde gått ca. 23 timer, og hun gikk følgelig inn på bestillingen i appen. Da hun trykket for å sjekke statusen, ble bestillingen automatisk kansellert. Klager anfører at hun ikke visste at den ville bli kansellert og trodde at hun ville bli videresendt til en side med informasjon om den 24-timer lange avbestillingsperioden var over eller ikke. Klager anfører at hun ikke ville kansellere bestillingen, men betale for den. Klager anfører at ordlyden på den aktuelle knappen om kansellering var uklar, da det sto noe sånt som «cancellations, this is a non-refundable flight» på knappen, og hun stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om at bestillingen ville bli kansellert.

Klager anfører at hun ringte umiddelbart til Norwegian, og hun fikk da beskjed om at det ikke var mulig å gjenopprette bestillingen etter at den var blitt kansellert, men hun kunne få tilbake skatter og avgifter. Klager stiller seg kritisk til den manglende velvilligheten til å hjelpe. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 699,90 USD for billetten som ble kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Norwegians system kansellerte klager billetten sin via profilen sin i Norwegians nettportal den 2. november 2019 kl. 05.14.

Når passasjerene utfører en bestilling hos Norwegian, må de bekrefte å ha lest og godtatt gjeldende vilkår. I artikkel 6.3.3 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er publisert på Norwegians nettsider, står det følgende «Bookings must be cancelled in

accordance with the applicable Fare Rules. The Fare Rules will determine whether or not the fare is refundable. Refunds will be provided in accordance with Article 12».

I dette tilfellet valgte klager å bestille en LowFare-billett, og disse billettene er i henhold til Norwegians vilkår ikke refunderbare. LowFare-billetter til/fra USA som bestilles minst én uke før avreise, er imidlertid refunderbare i 24 timer etter kjøpet. Etter dette kan de ikke refunderes.

Norwegian kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetten.

Nemnda bemerket

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers bestilling ble kansellert som følge av at klager trykket på en knapp i appen der det sto «cancellations, this is a non-refundable flight» eller liknende.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet selv må bære ansvaret for kanselleringen. Det er etter nemndas syn ikke grunnlag for refusjon av bestillingen i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)