

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter etter avbestilling.
Anført villedende informasjon om avbestillingsreglene.

Dato

24.03.2023

Saksnummer

2022-02527

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og fire andre passasjerer skulle hjem til Oslo fra Roma den 4. juli 2022. De hadde opprinnelig billetter med SAS, men klager var redd for at flyvningen ville bli kansellert på grunn av streikefaren. Klager bestilte derfor billetter med Norwegian, for å ha dette i bakhånd. Klager anfører at på Norwegians nettsider står det at alle billetter i kategorien LowFare og LowFare+ vil bli fullt refundert om de avbestilles innen 24 timer fra bestilling. Klager anfører at det ikke sto noe om at dette ikke gjelder om det er under 24 timer til flyvningens avgang.

Klager anfører at de var sikre på at det var mulig å kansellere billettene med Norwegian dersom SAS-flyvningen ikke ble kansellert. Norwegian har imidlertid overfor klager vist til at det står et annet sted på nettsidene deres at billettene ikke refunderes dersom det er mindre enn 24 timer igjen til flyvningens avgang. Klager anfører at dette er veldig villedende.

Klager viser til innsendt dokumentasjon på informasjonen han anfører er villedende. Klager anfører videre at han kjøpte billettene kl. 12.10 den 3. juli 2022, og at de ble avbestilt kl. 21.00 samme dag. Norwegian-flyvningens avgang var kl. 11.05 den 4. juli 2022.

Klager anfører at det er villedende at det står ulik informasjon på forskjellige steder på nettsidene. Klager anfører at den eneste grunnen til at han bestilte disse billettene, var fordi de kunne avbestilles innen 24 timer. Klager anfører at informasjonen om dette kom opp på nettsiden deres da han bestilte.

Klager krever full refusjon av Norwegian-billettene pålydende 10851 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

I henhold til Norwegians regler, som er tilgjengelig på selskapets nettsider, gis det full refusjon av billetter i kategorien LowFare og LowFare+ dersom de kanselleres mindre enn 24 timer etter bestilling. Etter 24 timer kan man fremdeles avbestille billetten, men det vil da ikke bli gitt refusjon. Videre er det oppgitt i vilkårene for LowFare-billetter at man får full refusjon av bestillinger gjort mindre enn 24 timer før planlagt avreise og kansellert innen fire timer etter opprinnelig kjøp, men ikke senere enn fire timer før planlagt avgangstid.

Klager kjøpte en LowFare-billett, og i henhold til Norwegians interne systemer avbestilte klager billetten etter fristens utløp. Refunderbare skatter på 1681 kroner er imidlertid refundert til klager, siden billettene ikke ble brukt.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om full refusjon av bestilling gjort gjennom Norwegian. Bestillingen ble gjort den 3. juli, og klager skulle reise den 4. juli 2022.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I henhold til vilkårene for kjøp av LowFare-billetter får man full refusjon av bestillinger innen 24 timer etter opprinnelig kjøp. Videre fremgår det på siden med informasjon om reglene for LowFare-billetter at dersom billetten kjøpes mindre enn 24 timer før avgang, må passasjerer avbestille den innen fire timer for å få full refusjon.

Klager har opplyst om at billettene ble kjøpt mindre enn 24 timer før avgang og avbestilt ca. åtte timer etter kjøpet.

Nemnda mener at Norwegian ikke kan påberope seg avbestillingsfristen på fire timer i denne saken. Det vises til avtaleloven § 37 og legges avgjørende vekt på at retten til avbestilling innen 24 timer fremstår som uforbeholden, slik det fremlagte skjermbildet fra klager viser.

Nemnda anbefaler at klager får refundert hele billetten, fratrasket det som allerede måtte være refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager får refundert hele billetten, fratrasket det som allerede måtte være refundert.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)