

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilt og ubenyttet flybillett. 24-timers åpent kjøp.

### Dato

19.01.2023

### Saksnummer

2022-01215

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise med Norwegian fra Oslo til Bodø den 1. mai 2022. Billetten ble bestilt gjennom Norwegian.

En av passasjerene i reisefølget hadde ikke mulighet til å reise. Klager bestemte seg for å benytte seg av tilbudet om 24-timers åpent kjøp. Etter rundt 25 minutter i telefonkø fikk klager beskjed om at de var fem minutter for sen for avbestilling av billetten. Den ansatte beklaget ventetiden og gav klager beskjed om å sende en klage direkte til flyselskapet.

For å kunne sende inn klage måtte bestillingen kanselleres. Siden resten av reisefølget skulle utføre reisen som planlagt, måtte passasjerer som ikke skulle reise ha en egen bookingreferanse. Det ble lagd en egen referanse, deretter "kansellert" like etterpå.

Klager bemerker at han kunne ha solgt billetten videre med navneendring, da han hadde en person som ville kjøpe billetten til redusert pris. Klager valgte imidlertid å stole på kundebehandleren i Norwegian, og sitter igjen med ingenting. Klager føler seg lurt av selskapet.

Det er fremsatt krav om refusjon av 2099 NOK for passasjerer som ikke fikk reist.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Norwegian sine billettregler kan LowFare og LowFare+ billetter refunderes dersom de avbestilles innen 24 timer etter gjennomført bestilling. Det er mulig å avbestille billetten også etter 24 timer, men da vil en ikke motta noe refusjon av billetten. Kunden hadde en LowFare-billett.

I henhold til Norwegian sine systemer avbestilte kunden billetten etter 24-timers-fristen. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra systemet.

Ettersom billetten ikke ble benyttet kan Norwegian refundere refunderbare skatter og avgifter (128 SEK). Det vises til selskapets befordringsvilkår artikkel 12.5.

Norwegian påpeker at kanselleringen gjøres i det operatøren trykker på "kansellerings-knappen". Det påpekes også at avbestillingsreglene til Norwegian ikke er lovbestemt.

### **Nemnda bemerk**

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.

Flyselskapene kan ha ulike regler og vilkår for avbestilling. Det foreligger ingen lovbestemt rett til refusjon av avbestilte flybilletter.

Klager har akseptert Norwegians vilkår ved kjøp av Lowfare-billetter. Klager har derfor akseptert at billetten kun kan kanselleres innen 24 timer etter bestilling mot full refusjon. Klager hadde ikke-refunderbare billetter utover de nevnte 24 timene.

Ifølge fremlagt informasjon fra Norwegian anses ikke avbestillingen som gjennomført før operatør har trykket på en knapp for avbestilling. Klager avbestilte billetten cirka fem minutter etter fristens utløp.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - legger til grunn at klager ringte inn til flyselskapet 13 minutter før utløpet at 24-timers fristen, og anser det for å være innen rimelig tid til å kunne avbestille med krav om refusjon av hele billettprisen. Mindretallet mener at flyselskapet må bære risikoen for denne ventetiden.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - anser det beklagelig at en så kort oversittelse av avbestillingsfristen på 24 timer fikk så store konsekvenser for klager. Nemnda mener imidlertid at flyselskapene med rette kan håndheve avbestillingsfrister strengt for å sørge for likebehandling og forutsigbarhet.

Basert på ovenstående finner ikke nemnda tilstrekkelig grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)