

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilte billetter grunnet sykdom.

Dato

29.06.2022

Saksnummer

2022-00376

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, til sammen 5 personer, skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til München den 19. – 24. februar 2022.

Den 16. februar 2022 testet klager positivt på covid-19. Klager ringte Norwegian samme dag, og fikk vite at han ikke trengte legeattest, men at han kun måtte vise til positiv coronatest fra Helsenorge. Klager gikk derfor ikke til lege, men fulgte instruksene som ble gitt. Klager sendte e-post til Norwegian samme dag, vedla kopi av testene, og ga beskjed om at de ikke kunne reise. Klager hadde bestilt avbestillingsbeskyttelse, da det på den tiden var høy risiko for å kunne bli smittet. Dersom de hadde fått beskjed om at de trengte legeattest, ville de hatt god tid til å skaffe det. Klager håper Norwegian har lydpptaket av samtalen, da han føler seg lurt og desinformert.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av flybillettene da de hadde bestilt avbestillingsbeskyttelse.

Av våre nettsider fremgår det hva avbestillingsbeskyttelsen dekker, og hva som kreves av dokumentasjon for å få refusjon av billetten. Se vedlegg 1. Av informasjonen fremgår det klart at passasjerer som ønsker refusjon basert på at de har bestilt avbestillingsbeskyttelse, må gjøre flere ting. Før og fremst må de kansellere reisen sin senest 30 minutter før avgang, og umiddelbart etter at hindringen har inntruffet.

Det fremgår også at passasjerer som kansellerer på grunn av Covid-19 relaterte årsaker, må fremvise original legeerklæring som viser det positive resultatet eller offisiell dokumentasjon som angir karantenekravet. For å få refusjon må man sende Norwegian

en original legeerklæring fra legen som beskriver sykdommen for den gjeldende reiseprosiden.

Dokumenter må sendes innen en måned etter kansellering av billetten.

I denne saken har passasjeren ikke kansellert bookingen sin, og heller ikke fremlagt nødvendig dokumentasjon i form av legeerklæring eller offisielle dokumenter som angir karantenekrav. Dokumentene som er lagt ved som supplerende av dokumenter, er uleselige når man zoomer inn. Disse har heller ikke blitt sendt innen en måned etter kansellering av billetten. Vedrørende kompensasjon etter EU forordning 261/2004, så var ikke passasjerene med på denne flyvningen og har dermed ikke krav på kompensasjon.

Basert på dette kan Norwegian ikke imøtekomme kravet.

Nemnda bemerkninger

Klager krever full refusjon av billettene og viser til at han har avbestillingsforsikring.

Nemndas flertall, leder og bransjerepresentantene, mener at det klart fremgår av vilkårene for avbestillingsforsikringen på Norwegians nettside hvilke krav som stilles for at den skal kunne gjøres gjeldende. Dette er informasjon som man må forvente at en innehaver av en avbestillingsforsikring har gjort seg kjent med. I følge vilkårene må man enten fremlegge legeerklæring eller offisiell dokumentasjon som angir karantenekravet. Klager har ikke fremlagt noen av delene, men valgt å fremlegge testresultat fra Helsenorge. Klager har heller ikke kansellert sin billett, slik det også er krav om for at avbestillingsforsikringen skal kunne gjøres gjeldende.

Nemndas flertall mener at det skyldes klagers egne forhold at han ikke har forholdt seg til de krav som gjaldt, og anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener klager har rett til å benytte Avbestillingsbeskyttelsen.

Det fremgår av vilkårene at ved tilfeller av Covid-19 smitte, gis det rett til refusjon av hele billettverdien der forbruker avbestiller reisen inntil 30 minutter før avgang, og det fremlegges «original legeerklæring som viser det positive resultatet eller offisiell dokumentasjon som angir karantenekravet ditt.»

Uavhengig av hva som ble sagt i telefonsamtalen med klager og Norwegians kundeservice, må kravene etter vilkårene anses oppfylt. Klager har fremlagt dokumentasjon på Covid-19, i form av test ved laboratorium ved Akershus Universitetssykehus. Disse angir positivt test for Covid-19, kun dager før avreise. Mindretallet mener at en naturlig tolkning av vilkårene for avbestillingsbeskyttelse tilsier at dokumentasjonsvilkåret er oppfylt. Videre stiller ikke vilkårene et særskilt krav om at passasjerens lege må på nytt gjengi det myndighetens grundige system for smitteanalyser har konkludert med, og det foreligger heller ingen annen saklig

grunn til en slik differensiering. Videre har klager oppfylt kravet om avbestilling inntil 30 minutter før avreise ved å gi beskjed om avbestillingen 16 mars, flere dager før avgang. Mindretallet er derfor av den oppfatning at klager har rett på full refusjon av billettprisen.

Mindretallet tillegger at dersom Norwegian har ment at det er et absolutt vilkår at dokumentasjonen må inneholde informasjon om karantenekrav, så kommer ikke dette tydelig fram. Denne uklarheten må gå utover Norwegian som profesjonell part og forfatter av vilkårene.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)