

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet innkallelse som vitne i straffesak.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02421

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise t/r Haugesund - Burgas via Oslo med Norwegian 24. - 29. juni 2022. Klager hadde også kjøpt avbestillingsbeskyttelse.

Haugesund - Oslo - Burgas den 24. juni 2022 ref MHTHGH, pris NOK 5 786

Burgas - Oslo - Haugesund den 29. juni 2022 ref MILA58, pris NOK 3 733

Den 10. juni ble klager kalt inn som vitne i en straffesak i tinghuset i Haugesund den 23. juni. Reisen måtte derfor kanselleres.

Klager tok kontakt med politiet om å få en annen innkallingsdato. Klager bestilte deretter en ny reise på samme tidspunkt som den opprinnelige:

Haugesund - Oslo - Burgas den 24. juni 2022 ref V2AX3A

Burgas - Oslo - Haugesund den 29. juni 2022 ref V2AX3A

Pris t/r NOK 11 266.

Klager mottok deretter beskjed fra politiet om at datoen ikke kunne endres, klager måtte derfor også avbestille den nye reisen.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene, til sammen NOK 20 785.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt LowFare billetter.

Norwegian viser til sine regler og vilkår hvor det fremkommer at ved avbestilling av LowFare billetter er det ingen refusjon.

Norwegian har refundert skatter og avgifter med NOK 298 (ref MHTHGH), NOK 280 (ref MILA58), og NOK 591 (ref V2AX3A) for de tre reservasjonene.

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Klager har fremlagt krav om full tilbakebetaling av flybilletter som hun selv avbestilte, da hun ble innkalt som vitne i en straffesak.

Det fremkommer av klagers flybilletter at hun hadde kjøpt LowFare billetter. Ved avbestilling av denne billetttypen er det kun refunderbare skatter og avgifter som tilbakebetales.

Nemnda har forståelse for klagers situasjon, da hennes borgerplikt er å stille ved innkallelse som vitne. Nemnda kan imidlertid ikke se at Norwegians skal lastes for dette.

Reglene er som nevnt over, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Klager hadde kjøpt avbestillingsforsikring. Nemnda anbefaler klager å ta kontakt med forsikringsselskapet.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)