

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved avbestilling av reise. Spørsmål om avbestillingsbeskyttelse.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2016-01065

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter fra Oslo til Alicante i tidsperioden 25. juli til 8. august 2016 for seks personer.

Klager ble hindret i å reise, og gjorde Norwegian oppmerksom på dette pr. e-post 6. juni 2016. Klager hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse, og krever derfor hele reisens kostnad refundert, totalt kroner 20 969.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

27. februar 2016 bestilte klager flybilletter fra Oslo til Alicante i tidsperioden 25. juli til 8. august 2016 for seks personer. Klager kontaktet Norwegian 6. juni 2016, hvor han informerte om at ferien måtte avlyses, og ønsket at turen ble avbestilt i sin helhet. Henvendelsen ble besvart 28. juni hvor klager ble informert om at avbestillingsbeskyttelsen kun gjaldt ved akutt sykdom eller dødsfall hos den reisende eller nærmeste familie.

Ved bestilling på internett bekrefter de reisende at de godtar Norwegians vilkår for reisen. For pakkereiser gjelder spesielle regler som ligger lett tilgjengelig på Norwegians hjemmesider. I vilkårene står det at "[E]ndringer er ikke tillatt. Avbestillinger refunderes ikke".

Under bestillingsprosessen kan kunden bestille avbestillingsbeskyttelse. Ved kjøp av dette fremgår det tydelig at avbestillingsbeskyttelsen kun gjelder "[D]ersom du eller noen i din nærmeste familie blir syke kan du kansellere billetten din og få hele beløpet refundert". Klager skriver selv at "[V]år avbestilling er av personlige grunner, der legeattest ikke er gjeldende". Det stilles krav til legeerklæring for at avbestillingsbeskyttelsen kan kunne brukes, og klagers tilfelle er derfor ikke dekket av beskyttelsen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda ønsker innledningsvis å påpeke at klager ikke har kjøpt en pakkereise gjennom Norwegian, og saken reiser kun spørsmål om avbestilling av flybilletter og refusjon ved kjøpt avbestillingsforsikring. Pakkereiseloven kommer følgelig ikke til anvendelse, og avgjørelsen må derfor baseres på en tolkning av selskapets vilkår og alminnelige avtalerettslige prinsipper.

Klager hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse gjennom Norwegian. Avbestillingsbeskyttelse gir passasjerer rett til å kansellere billetten dersom passasjerer eller noen av passasjerenes familie blir syke eller ved akutt dødsfall.

Det fremgår under overskriften "Avbestillingsbeskyttelse" på Norwegians nettside:

"Hvis du har bestilt Avbestillingsbeskyttelse, får du billetten refundert hvis du ikke kan reise dersom du selv eller noen i din nærmeste familie blir syk."

Det fremgår tydelig av informasjonen at det kun er sykdom/dødsfall hos passasjerer eller i passasjerenes nære familie som dekkes. Det fremgår videre tydelig (under overskriften: "Hva vi ikke dekker") at avbestillinger som skjer fordi passasjerer ikke lenger har grunn til å reise, ikke omfattes av avbestillingsbeskyttelsen.

Klager gir ikke andre opplysninger om årsaken for avbestillingen utover at han ble hindret i å reise, og at avbestillingen var forårsaket av personlige grunner, hvor legeattest ikke var aktuelt.

Nemnda mener at det fremgår tydelig av Norwegians vilkår hvilke krav som må være oppfylt for at avbestillingsbeskyttelsen skal kunne benyttes av passasjerer. Det er på det rene at klager ikke har oppfylt disse vilkårene, og nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon.

Mindretallet, forbrukernes representanter, påpeker at Norwegian burde ha gitt informasjon om muligheten til endring mot betaling da passasjerer ønsket å avbestille billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)