

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen gjennom Norwegians avbestillingsbeskyttelse.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00568

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for seg og sin sønn med Norwegian for en reise fra Oslo til Berlin den 25. februar og med retur den 28. februar 2022. Ved bestilling av billettene hos Norwegian hadde klager også kjøpt en avbestillingsbeskyttelse til kr 200. Da det viste seg at de ikke kunne reise, kansellerte klager billettene dagen før avreise og via sine sider på flyselskapets nettsider, altså mer enn 30 minutter før avgang slik vilkårene krever. I tillegg sendte hun inn en legeerklæring per e-post som bekreftet at hun som mor heller ikke kunne reise uten sin sønn.

Norwegian avslo kravet og begrunnet det med at hun ikke hadde avbestilt sin reise. Dette må gjøres enten via klagers konto eller ved å ringe Norwegians kundeservice. Det at hun hadde sendt en mail ble ikke regnet som en avbestilling.

Klager viser til at vilkårene for avbestillingsbeskyttelsen ikke sier noe om dette, men kun at "Du må avbestille billetten (senest 30 minutter før opprinnelig avgangstid)." Klager fastholder at hun avbestilte via sin egne sider og bekreftet kansellering av billettene. Klager påpeker at det er merkelig at det da kom opp en melding om at billettene ikke var refunderbare og viser til utskrift av meldingen hun fikk etter å ha kansellert. Klager har ikke avbestilt ved å sende en mail, men kun ettersendt legeerklæringen. Klager kan imidlertid ikke finne mailen i sin e-postkonto.

Klager krever full refusjon av de avbestilte billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av flybillettene da hun hadde bestilt avbestillingsbeskyttelse.

Av Norwegians nettsider fremgår det hva avbestillingsbeskyttelsen dekker, og hva som kreves av dokumentasjon for å få refusjon av billetten. Av informasjonen

fremgår det klart at passasjerer som ønsker refusjon basert på at de har bestilt avbestillingsbeskyttelse, må gjøre flere ting. Først og fremst må de kansellere reisen sin senest 30 minutter før avgang, og umiddelbart etter at hindringen har inntruffet.

I denne saken så har ikke passasjereren kansellert sin reise. Det vises til utskrift av klagers bestilling som viser alt som har skjedd i bookingen. Her fremgår det kun at reisen ble booket 14.02.2022, og ikke kansellert. Det er ikke registrert noen kansellering/avbestilling av reisen.

Vedrørende e-post som ble sendt til Norwegian den 24. februar 2022, så var dette legeerklæringen som ble lagt frem. At klager ikke finner denne e-posten kan skyldes at hun har kontaktet Norwegian via nettsiden og ikke direkte sendt en mail fra sin e-postkonto. Da klager ikke har kansellert reisen innen 30 minutter før avgang, og dermed ikke oppfylt kriteriene som fremgår av vilkårene for avbestillingsbeskyttelse, så kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme kravet om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager og hennes sønn skulle reise med Norwegian 25. februar 2022. Hun hadde kjøpt avbestillingsforsikring.

Klager har opplyst at hun kansellerte billettene kvelden før avreise ved å gå inn på sin bestilling via Norwegians nettsider og trykke på knappen for bekreft kansellering der. Hun fikk da opp en melding om at billettene hun var i ferd med å kansellere ikke er refunderbare. Denne meldingen er fremlagt i saken. I tillegg sendte klager inn en legeerklæring og personopplysninger fra Folkeregisteret på e-post til Norwegian samme kveld.

Norwegian har avvist klagers krav med den begrunnelse at hun ikke har kansellert billettene. I sitt svar til klager ble det anført at kansellering av billettene må skje via egen konto på nettsidene til Norwegian eller ved å ringe kundeservice. Norwegian har i sitt tilsvaer til nemnda fremlagt en utskrift fra sitt bookingsystem, og har påpekt at det ikke vises i denne at klager har kansellert sin reise.

Nemnda kan ikke se at det er et krav om å avbestille reisen via egne bestillingssider eller ved å ringe kundeservice. Nemnda viser til at følgende fremgår under informasjonen om avbestillingsbeskyttelse på Norwegians nettsider:

«Krev refusjon

For å kreve refusjon må du:

- Reisen må avbestilles umiddelbart etter at hindringen har inntruffet og før reisens start. Dokumenter må sendes innen en måned etter kansellering av billetten.
- send oss original legeerklæring fra legen din som beskriver sykdommen for den gjeldende reiseperioden

-sende oss dokumentasjon på familieforhold (hvis relevant)»

Under linken for å kreve refusjon står det følgende:

«Send inn din søknad om refusjon

For at vi skal kunne behandle ditt krav må du:

-Ha avbestilt billetten deres minst 30 minutter før avgang. Du kan gjøre dette selv via My travels.

-Sende oss den originale legeerklæringen for reisende, eller legeerklæringen til et medlem av din nærmeste familie* samt dokumentasjon på familieforholdet.»

Nemnda finner på grunnlag av klagers redegjørelse om fullført kansellering på nett, fremlagt skjermbilde fra prosessen, samt etterfølgende e-post med presisering av at kanselleringen gjaldt begge de reisende og med vedlagt legeerklæring, og som også ble sendt kvelden før reisen, at klager i denne saken har sannsynliggjort at kansellering ble foretatt i rett tid.

Avbestillingsbeskyttelsen gir dermed klager rett til refusjon av hele billettprisen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian gir klager full refusjon for de ubenyttede flybillettene.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)