

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilt flybillett.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02870

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 12. juli 2020 kl. 16.07 kjøpte klager en enveisbillett fra Oslo til Paris til sin svoger. Billetten ble kjøpt gjennom flyselskapet Norwegian for avreise med DY1498 den 13. juli 2020.

Klager avbestilte billetten samme dag (innen fire timer). Han fikk bekreftelse på at han ville motta refusjon. Klager har lastet opp kopi av e-post mottatt fra Norwegian den 12. juli kl. 19:34, som viser at klager ble tilsendt en kode for å logge inn på nettsiden for avbestilling. Klager glemte imidlertid å ta skjermbilde av selve avbestillingsbekreftelsen, og har kun e-posten fra Norwegian datert 14. juli 2020 som bekrefter refusjon av skatter og avgifter.

Klager har hatt problemer med å få kommunisert med selskapet. Han sendte et rekommandert brev til selskapets adresse på Fornebu den 14. august 2020, men mottok ikke noe svar.

Underveis mens saken lå til behandling i Transportklagenemnda har klager opplyst at han har mottatt formelt avslag fra Norwegian, begrunnet i at flyet opererte i henhold til tidtabellen.

Klager ønsker med dette en vurdering fra Transportklagenemnda. Hans krav er full refusjon av billettprisen (1 472 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda. Til klager direkte har Norwegian svart at de ikke kan gi klager medhold, da flyet gikk som normalt.

Nemnda bemerker

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager har anført at han har rett på full refusjon av billetten, ettersom den ble avbestilt innen fire timer etter bestillingen skjedde. Det er med dette ikke strid om selve fristen for avbestilling, men om klager faktisk avbestilte innen fristen. Norwegian har på sin side avslått klager med den begrunnelse at flyet gikk som normalt.

Nemnda finner det sannsynliggjort at klager avbestilte billetten innen fristen. Klager har opplyst at e-posten datert 12. juli kl. 19:34 inneholdt kode for innlogging for å foreta avbestillingen. Norwegian har heller ikke i sitt svar til klager bestridt at avbestillingen ble foretatt innen fire timer, kun svart at det ikke var grunnlag for refusjon fordi klager selv avbestilte.

Nemnda finner basert på ovenstående at klager avbestilte innen fristen, og dermed har krav på refusjon av sin billett. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer hele billettprisen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer billetten.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)