

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen gjennom Norwegians avbestillingsbeskyttelse.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00864

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med Norwegian for en reise for seg og sin familie, totalt 5 passasjerer, tur/retur fra Oslo til Antalya i april 2022. Det var betalt totalt kr 9970 for billettene og en avbestillingsbeskyttelse.

Klager måtte kansellere reisen på grunn av sykdom, men nådde ikke frem på telefon til Norwegian. Han sendte derfor beskjed om kansellering av billettene og krav om refusjon via skjema på DY's nettsider <https://www.norwegian.no/hjelp-og-kontakt/ticket-refund/> to dager før avreise. Selv om klager hadde avbestillingsbeskyttelse og har fremlagt legeerklæring, har han ikke fått full refusjon av billettprisen fra Norwegian. De begrunner dette med at billettene ikke var kansellert i henhold til reglene og at dette kan gjøres per telefon eller via nettsidene ved å logge seg på. Norwegian har refundert kr. 1152 som er refunderbare skatter og avgifter.

Klager krever full refusjon av billettprisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom man har kjøpt en avbestillingsbeskyttelse hos Norwegian vil man få full refusjon av billettene om man ikke har mulighet til å reise fordi man selv, eller et nært familiemedlem, er blitt syk. Norwegian viser til vilkårene på engelsk på deres nettsider:

"Terms and conditions for cancellation protection:

1. You must cancel your ticket (up to 30 minutes before scheduled departure) by calling our Contact

Centre.

2. Send us an original medical certificate for the relevant travel date(s)"

Klager kjøpte billettene den 24. februar 2022. Norwegian viser videre til bookinghistorikken der det fremgår at klagers billetter ikke ble kansellert. Norwegian har heller aldri mottatt noen legeerklæring fra klager.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian gi full refusjon av billettene

Nemnda bemerker

Norwegian har avvist klagers krav med den begrunnelse at han ikke har kansellert billettene og at de ikke har mottatt noen legeerklæring. I sitt svar til klager ble det anført at kansellering av billettene må skje via egen profil på nettsidene til Norwegian eller ved å ringe kundeservice. Norwegian har i sitt tilsvaret til nemnda fremlagt en utskrift fra sitt bookingsystem, og har påpekt at det ikke vises i denne at klager har kansellert sin reise. Det er i tilsvaret vist til den engelske versjonen av vilkårene. Nemnda bemerker at det ikke står noe der om at man, i tillegg til å ringe kundeservice, også kan avbestille ved å logge seg inn på egen profil på nettsidene.

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 på norsk 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.»

Informasjonen synes ikke klar nok, verken på norsk eller engelsk, til at man kan si det er et vilkår at avbestillingen skal skje per telefon eller via egne bestillingssider på Norwegians nettsider. På den andre siden har klager fremlagt dokumentasjon som viser at han har sendt Norwegian en e-post om at han ville avbestille billettene på grunn av sykdom og at han hadde legeerklæring. Klager har for nemnda fremlagt legeerklæring av 21. april 2022, samme dag som han sendte e-post om kansellering av billettene.

Etter nemndas syn har klager sannsynliggjort at han i tide kansellerte reisen pga sykdom, og at han har fremlagt legeerklæring som støtter kanselleringsgrunnen.

Avbestillingsbeskyttelsen kommer dermed til anvendelse, og nemnda anbefaler at Norwegian refunderer hele billettprisen til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)