

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om avbestilling av flybilletter ved graviditet. Avbestillingsbeskyttelse.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00387

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

I mars 2018 bestilte klager flybilletter for reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Fort Lauderdale (FLL) tur/retur, med avreise 21. desember 2018. Flybillettene kostet kroner 29 709 for tre passasjerer. I mai 2018 ble klagers samboer gravid, og han kontaktet Norwegian pr. telefon 6. august 2018 for å forhøre seg om hvordan han skulle forholde seg til billettene. Tilbakemeldingen i samtalen var at en avbestilling var dekket, og at det eneste nødvendige var å sende inn legeerklæring som bekreftet graviditeten. Som følge av denne tilbakemeldingen ble billettene kansellert i løpet av telefonsamtalen.

Den 21. september ble klagers krav avvist med henvisning til at kun alvorlige komplikasjoner ved graviditet frem til fire uker før termin ble dekket. Klager informerte Norwegian dagen etter på om at klagers samboer var delvis sykemeldt som følge av alvorlig øyebetennelse og bekkenløsning, og fra 5. november ble hun hundre prosent sykemeldt. Klager har anført at kravet om alvorlig sykdom mer enn fire uker før termin derfor er oppfylt. Klagers sønn ble født 2. desember, seks uker før termin.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen på Norwegians hjemmesider 6. mars 2018. Klager bestilte lavprisbilletter, Norwegians rimeligste billettype, som ikke er refunderbar. Han bestilte også avbestillingsbeskyttelse. For å kunne gjennomføre bestillingen har passasjerer bekreftet at de har lest og godkjent vilkårene for avbestillingsbeskyttelsen.

Klager kontaktet Norwegian 6. august 2018 for å avbestille reisen som følge av at reisefølget har blitt gravid, og at reisen ville bli for tett på termin i midten av januar 2019. Klager fikk kun refundert skatter og avgifter.

Avbestillingsbeskyttelse er en tilleggstjeneste som passasjerene kan kjøpe ved bestilling av billetter. Tjenesten skal gi beskyttelse for plutselige og uforutsette hendelser som gjør det umulig å gjennomføre reisen. Det fremgår av Norwegians systemer at klager ringte 6. august og avbestilte reisen. Passasjerer har oppfattet at han kunne få refundert hele reisen ved å fremlegge legeerklæring. Ingen av Norwegians kundebehandlere har anledning til å saksbehandle på telefon. I dette tilfellet har representanten på telefon mest sannsynlig informert om muligheten til å søke refusjon med legeerklæring. Det er imidlertid ikke gitt noen lovnad om refusjon. Det er vanlig at kundebehandlere informerer på generelt grunnlag.

Avbestillingsbeskyttelsen gir anledning til å avbestille dersom passasjerer eller nær familie dør eller får en akutt sykdom, og dersom det oppstår alvorlige komplikasjoner ved graviditet frem til fire uker før termin. Tjenesten gir ikke anledning til å kansellere reisen kostnadsfritt utelukkende basert på et svangerskap som nærmer seg slutten. Selv om det forelå alvorlige komplikasjoner, ville passasjerer ha vært utenfor dekningen, da passasjerer skulle reise to uker før termin.

Ved bestilling av billetter lang tid før avreise, vil det alltid være en risiko for at omstendigheter gjør at man ikke kan reise. Dette er en risiko passasjerer har tatt. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager og hans reisefølge hadde bestilt avbestillingsforsikring ved kjøp av sine flybilletter til Fort Lauderdale. Avreisetidspunktet var 21. desember 2018. Klagers samboer ble gravid, med termin 12. januar 2019.

Det fremgår av Norwegians vilkår at avbestillingsforsikringen dekker "avbestilling grunnet alvorlige komplikasjoner ved graviditet fram til fire uker før termin".

Det fremgår ikke av vilkårene at man må fremlegge legeerklæring på tidspunktet for avbestilling.

Klagers samboer ble delvis sykemeldt i september 2018, og 100 prosent sykemeldt fra 5. november 2018 på grunn av bekkenløsning. Det er fremlagt sykemeldinger som bekrefter dette. Nemnda mener at bekkenløsning som medfører 100 prosent sykemelding må anses som "alvorlige komplikasjoner ved graviditet" som ikke er forenlig med en lang flyreise. De alvorlige komplikasjonene og avbestillingen fant sted mer enn fire uker før termin. Klager er etter nemndas syn dermed omfattet av avbestillingsforsikringen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til flybilletter på kroner 29 709.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)