

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett, tilgodelapp eller gratis endring til andre datoer. Klager ble gravid etter å ha kjøpt billett.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-02955

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise for seg selv og mannen sin med avgang fra Oslo 11. oktober 2019 og retur fra London 13. oktober 2019. Reisen ble bestilt i desember 2018. Klager ble etter dette gravid og fikk oppgitt 25. oktober 2019 som termin dato. Klager anfører at hun ønsket å avbestille og få refusjon for reisen siden hun da ikke lenger kunne reise i henhold til Norwegians regler.

Klager anfører at hun sendte e-post til Norwegian, uten å få svar. Deretter sendte hun en melding via Messenger, som hun fikk avslag via.

Klager mener at hun bør få tilbake pengene eller i hvert fall få lov til å endre reisen gebyrfritt til andre datoer. Klager anfører at hun har kjøpt et produkt som selskapet ikke kan levere, og at i tilsvarende situasjoner ved salg av varer og tjenester er leverandøren forpliktet til å gi kunden kompensasjon hvis avtalen ikke kan oppfylles. Klager mener videre at Norwegian ikke kan kreve at personer som har bestilt en reise, skal kunne forutse at de blir gravide. Klager er også av den oppfatning at det er kjønnsdiskriminerende at hun ikke får reise, mens mannen hennes kan reise.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av billettene, tilgodelapp eller gratis endring til andre reisedatoer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 20. desember 2018 en tur-returreise fra Oslo til London med avreise 11. oktober 2019. Klager har i mellomtiden blitt gravid og er blitt nektet å reise med Norwegian.

Det følger av Norwegians befordringsvilkår at passasjerer som har under to uker igjen til termin, ikke kan reise med Norwegian. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Denne informasjonen er lett tilgjengelig ved bestilling hos Norwegian. Henvisningen til denne informasjonen er også gitt i befordringsavtalen som alle passasjerer må godta for å bestille en reise med Norwegian.

Klager hadde en termin dato som var under to uker etter avreise, og hun kunne dermed ikke reise med Norwegian. Videre hadde klager en LowFare-billett, som ikke er refunderbar. Passasjerer har dermed ikke krav på refusjon eller andre lignende tjenester for billettene hun ikke kan bruke.

Generelt vil det å bestille billetter lang tid i forveien ofte være billigere, men det er risiko for at uforutsette hendelser gjør at en ikke kan reise. Dette er en risiko som tilfaller passasjerer, og ikke Norwegian.

Norwegian kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Klager hadde termin mindre enn to uker etter reisen. Det fremgår av vilkårene til Norwegian at passasjerer ikke kan fly dersom det er under to uker igjen til termin. Klager hadde i tillegg en LowFare-billett som ikke kunne refunderes. Klager godtok vilkårene for reisen og billetten da billetten ble kjøpt. Nemnda kan ikke se at Norwegian kan klandres for at klager ikke lenger oppfylte vilkårene for reisen og at en ikke-refunderbar billett ikke kan refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)