

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert billett.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-02538

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Den 4. oktober 2017 bestilte klager en tur/retur-reise fra Trondheim via Oslo til Marrakech for to personer. Han opplevde problemer med sin profil hos Norwegian, og betalingen gikk til Klarna. Klager ønsket å belaste sitt kredittkort fra Bank Norwegian for å opptjene CashPoints hos selskapet.

Neste morgen mottok klager en e-post fra Klarna med informasjon om 24 måneders avbetaling for turen. Klager har forklart at han aldri handler på avbetaling og ble provosert av dette.

Han ringte umiddelbart til Norwegian for å endre betalingsmåte. Han fikk bekreftet at turen ble kansellert og hans profil ble gjenåpnet kl. 09.12 den 5. oktober. Klager søkte opp reisen til Marrakech på nytt og bestilte nye billetter. Videre kontaktet klager Klarna og informerte om at den første bestillingen var kansellert. Klarna bekreftet at de ville avvente beskjed fra Norwegian. Kravet fra Norwegian til Klarna ble aldri kansellert, og de fikk etter hver refundert skatter og avgifter direkte. For å unngå ytterligere krav fra Klarna betalte klager det resterende beløpet den 16. november 2017. Klager har betalt for flyturen til Marrakech to ganger, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av dette beløpet på kroner 5 864.

Klager har forklart at han tydelig oppfattet at turen ble bekreftet avbestilt. Dersom klager hadde visst at dette ville være utfallet av saken, ville han selvsagt aldri ha valgt denne løsningen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter for to passasjerer for en reise tur/retur Trondheim via Oslo til Marrakech. Utreise var 15. november 2017 og retur 22. november. Billettene ble bestilt 4. oktober 2017 og kostet kroner 6 760. Klager valgte å ikke reise og har fått refundert

skatter og avgifter. Klagers gjenstående krav er den resterende billettprisen på kroner 5 864.

Klager bestilte billettene 4. oktober og kontaktet Norwegian pr. telefon 5. oktober for å kansellere reisen. Samme dag kjøpte han en ny reise. Ved bestilling på Norwegians hjemmesider bekrefter man at man har lest og godkjent selskapets vilkår. Av disse fremgår det at lavprisbilletter ikke er refunderbare, og at en endring kan gjennomføres mot betaling av prisdifferanse og endringsgebyr. Et alternativ er selvsagt å kansellere billettene, samt bestille nye billetter. Dette er opp til passasjeren selv, og Norwegian kan ikke lastes for at klager valgte et dyrere alternativ.

Den 2. januar 2018 fremsatte klager et krav mot Norwegian om refusjon av billettene i sin helhet. Klager forklarte at det hadde oppstått en feil under bestillingsprosessen. Klager fikk svar fra Norwegians kundesenter om at lavprisbilletter kan avbestilles vederlagsfritt innen fire timer etter opprinnelig kjøp. Dersom man har bestilt feil dato/tid/destinasjon/navn, kan man ringe kundeservice innen 24 timer etter bestillingen. Selskapet vil bestille ny billett og refunderer den opprinnelige billetten.

Siden klager fremsatte krav om refusjon av billetter som ikke er refunderbare, ble kravet avvist i henhold til Norwegians regler. Skatter og avgifter ble imidlertid refundert.

Norwegian bekrefter at klager ringte innen 24 timer etter bestillingen for å kansellere sin bestilte reise i booking M7MHJM. Det virker slik at klager kun kansellerte men ikke forandret bestillingen som nevnt ovenfor. I stedet kjøpte han nye billetter på egen hånd samme dag (5. oktober), samt på et senere tidspunkt (31. oktober).

Norwegian kan ikke se at klager har avbestillingsbeskyttelse som gir krav på refusjon når legeerklæring blir fremlagt, og Norwegian har heller ikke mottatt slik erklæring fra klager.

Norwegian kan ikke hefte for valg tatt av passasjeren i dette tilfellet. Norwegian avviser klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager kansellerte sin reise innen 24 timer etter bestilling. Han bestilte deretter nye billetter til den samme flyvningen. Han er blitt fakturert to ganger for samme reise. Norwegian vil ikke refundere utgiftene, fordi han kansellerte reisen og bestilte en ny i stedet for å endre opprinnelig reise.

En reisende kan kansellere en Norwegian-billett innen fire timer etter bestilling mot full refusjon uansett billetttype. Det er på det rene at klager ikke kansellerte innen denne fristen. Klager hadde en ikke-refunderbar billett.

Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at Norwegian lovet klager en refusjon av de aktuelle billettene. Klager må selv bære risikoen for at han kansellerte billettene og kjøpte nye billetter.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for erstatning i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Bransjerepresentant Gøran Jenssen, Widerøe, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)