

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilte billetter grunnet dårlig informasjon på Norwegians nettside.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-00302

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter med Norwegian til fire ungdommer fra Bergen til Bodø via Oslo t/r 6. - 12. juli 2020, pris kroner 13 800. Under et døgn etter bestilling ville hun endre på billettene og gikk inn på bestillingen på Norwegians hjemmeside. Her så klager at hun istedet for å endre kunne kansellere reservasjonen og kjøpe nye billetter som ville bli billigere. Det viste seg imidlertid at det ikke var refusjon ved kansellering av billettene, klager har kun mottatt refusjon av skatter og avgifter ca kroner 2 000.

I ettertid har klager blitt informert om at kansellering kan gjøres innen fire timer etter endt bestilling, og endring innen 24 timer etter endt bestilling. Klager stiller seg kritisk til at det ikke kommer opp en advarsel om at det er ingen refusjon på lavprispilletter ved avbestilling slik som i dette tilfellet.

Klager krever full refusjon av billettene, kroner 13 800.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers bestilling ble ferdiggjort og bekreftet den 7. januar 2020 klokken 21:19. Bestillingen ble kansellert påfølgende dag klokken 19:36, nesten 23 timer etter kjøp, og dermed etter utløp av frist for kansellering mot full refusjon. I dette tilfellet har passasjerer da bare krav på refusjon av skatter og avgifter, som allerede er tilbakebetalt.

Før man får fullført en bestilling på Norwegians hjemmeside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Klager bestilte billetter av typen Lowfare, reglene sier følgende: "Du får full refusjon innen 4 timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er billetten ikke lenger refunderbar."

Den 8. januar kl 19.23, 13 minutter før klager kansellerte reservasjonen, ringte hun kundeservice og sa hun ønsket å kansellere da hun hadde funnet rimeligere billetter. Klager ble da informert om at det ikke var noen refusjon. Hun valgte likevel å fullføre kanselleringen.

Klager har i tilstrekkelig grad blitt informert om sine rettigheter samt vilkårene, og Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager kansellerte sin reise innen 24 timer etter bestilling og krever full refusjon. Norwegian vil ikke refundere utgiftene, da klager har kansellert senere enn 4 timer etter endt bestilling.

Klager har akseptert Norwegians vilkår ved kjøp av Lowfare-billetter. Klager har derfor akseptert en billetten kun kan kanselleres under fire timer etter bestilling mot full refusjon. Dette gjelder uansett billettype. Klager hadde ikke-refunderbare billetter utover de nevnte fire timene.

Nemnden mener at klager selv må bære risikoen for at hun ikke hadde satt seg inn i vilkårene for Lowfare-billetter. Nemnda kan ikke se at Norwegian har opptrådt klanderverdig i dette tilfellet.

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

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)