

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter.

### Dato

19.05.2024

### Saksnummer

2023-02395

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til Evenes den 3.-9. mai 2023.

Klager oppfattet det slik at man kunne gjøre endringer på reisen innen 48 timer etter bestilling, og ringte Norwegian for å sjekke mulighet for å endre billettene til Leknes i stedet. Da dette ikke var mulig, sa klager uttrykkelig fra om at de beholder billettene slik de var bestilt.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen, hadde de ingen gyldig booking. Klager ønsket å kjøpe nye billetter på samme avgang, men alt var fullt. Klager kjøpte nye tur-retur billetter med SAS i stedet, og betalte kr 13036.

Billettene med Norwegian kostet totalt kr 6152, og klager har fått refundert kr 892 i skatter og avgifter.

Klager krever refusjon av de opprinnelige billettene fra Norwegian, kr 5260.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager søkte refusjon via Norwegians portal den 25 .april 2023. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Ved avbestilling må man bekrefte å ha lest og godkjent betingelsene for den aktuelle billett. I dette tilfellet var det bestilt lavprisbilletter som kunne endres innen 24 timer fra bestilling ble gjort.

Norwegian har refundert skatter i tråd med artikkel 12.5 i de generelle vilkår for befordring.

Basert på denne informasjonen kan Norwegian ikke imøtekomme krav om refusjon av billettene.

**Nemnda bemerker**

Nemnda viser til at ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende. Flyselskapene kan ha ulike regler og vilkår for avbestilling. Det foreligger ingen lovbestemt rett til refusjon av avbestilte flybilletter

Klager hadde bestilt billetter av Lowfare-klassen. Disse billettene er fullt refunderbare så fremt refusjonskravet blir fremsatt innen 24 timer etter bestilling. Ved kjøp av billetten har klager akseptert Norwegians vilkår for bestilling og refusjon. Klager har dermed akseptert at billetten kun kan kanselleres innen 24 timer etter bestilling mot full refusjon. Klager hadde ikke-refunderbare billetter utover de nevnte 24 timene.

Norwegian har anført at klager ba om refusjon via Norwegians onlineportal og har vedlagt bilde fra sine systemer som dokumentasjon. Det fremgår av dokumentasjonen at man må krysse av på en avhukingsboks for å bekrefte at man forstår at når man ber om refusjon vil flybillettene bli kansellert. Nemnda mener at Norwegian har sannsynliggjort at klager ba om refusjon av billettene via Norwegians onlineportal etter at fristen var utløpt. At klager gjorde det ved en feil er ikke avgjørende.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Martine Marlene Ruud (SAS)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)