

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilte billetter. Avbestilling ved betaling med faktura.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-01677

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 18. februar 2019 bestilte klager flybilletter fra Bergen til Oslo tur/retur for reise i mai 2019. To dager senere, 20. februar, ringte klager og lurte på om det var mulig å avbestille billettene, da hun ønsket å kjøpe nye billetter som hadde kommet på tilbud. Hun fikk til svar at dette var mulig, siden hun hadde valgt å betale med faktura med Klarna. Hun måtte selv høre med Klarna at dette var i orden. Klager kontaktet Klarna, som sa det var i orden så fremt Norwegian trakk fakturaen tilbake.

Senere ble klager informert av Klarna om at Norwegian ikke har trukket fakturaen. Hun ringte Norwegian både 20. og 25. mars, hvor hun ble informert om at billettene ikke var refunderbare, og at hun måtte betale fakturaen, selv om billettene var avbestilt. På bakgrunn av informasjonen gitt ved første henvendelse til Norwegian 20. februar, har klager fremsatt krav om refusjon av de avbestilte billettene til kroner 3 476.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av hele billettprisen for en bestilling hun hadde gjennomført med betaling via Klarna. Klager hevder at hun hadde fått beskjed fra Norwegian om at så lenge hun ikke hadde betalt fakturaen, var det ingen problem å avbestille turen.

Klager med reisefølge bestilte 18. februar 2019 billetter fra Bergen til Oslo tur/retur. Den 20. februar 2019 kl. 21.40 avbestilte klager billettene. Norwegian's lavprisbilletter kan avbestilles kostnadsfritt innen fire timer etter bestilling. Etter dette er ikke billettene refunderbare. Norwegian kan ikke finne noen samtalelogg som bekrefter det klager hevder. Dersom det hadde blitt gjort en særskilt avtale med klager, ville dette ha blitt notert i klagers bestilling.

Selv om klager ikke har betalt fakturaen med Klarna, er dette en omstendighet som angår avtaleforholdet mellom klager og Klarna. Passasjerene har i alle tilfeller inngått en bindende avtale med Norwegian hvor hun har godtatt selskapets billettvillekår. Norwegian har på denne bakgrunn avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Det er ikke fremlagt dokumentasjon som underbygger klagers påstand om hun ble lovet avbestillingsmulighet. Nemnda har skriftlig saksbehandling, og hendelser som har skjedd på telefon lar seg vanskelig dokumentere uten at partene forklarer seg. Hvorvidt det ble inngått en avtale om at klager kunne avbestille billettene, er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)