

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter ved sykdom. Klager hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00177

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for reise med Norwegians flyvning D8317 fra Oslo lufthavn (OSL) til Helsinki (HEL) 7. desember 2018, med retur 11. desember. Klager hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse.

Klager ble akutt syk før de to passasjerene skulle reise, og klager ringte til Norwegian og opplyste om hendelsen. Hun fikk beskjed om at hun hadde ringt innen rimelig tid, og personen på telefonen avbestilte reisen. Klager fikk videre beskjed om at hun måtte sende en e-post med bekreftelse fra legen om at hun hadde blitt syk. Den 4. desember fikk klager bekreftelse på e-post om at Norwegian hadde mottatt e-posten hennes.

Som svar på henvendelsen fikk klager beskjed om at hun ikke fikk refusjon av reisen, da hun ikke hadde ringt kundesenteret innen 30 minutter før avgang. Klager ringte på nytt til Norwegian 9. januar, og den 10. januar sendte klager inn papirene på nytt. Igjen fikk hun svar om at hun ikke hadde kansellert innen rimelig tid. På bakgrunn av at klager har forsøkt å avbestille reisen pr. telefon, har hun fremsatt krav om refusjon, totalt kroner 974.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetter med avbestillingsbeskyttelse i forbindelse med akutt sykdom som forhindret klager fra å gjennomføre reisen.

Norwegian tilbyr avbestillingsbeskyttelse hvor det tilbys full refusjon av billetter dersom passasjerer eller noen i hans nærmeste familie blir syke. Avbestillingen kan bare bestilles på internett sammen med flybillettene. I denne prosessen må passasjerer bekrefte at han har lest og forstått vilkårene for beskyttelsen. Billetten må avbestilles senest 30 minutter før avgang ved å ringe kundeservice.

Norwegian mottok en henvendelse 4. desember 2018, hvor klager skrev: "Hei. Må dessverre avbestille pga akutt sykdom og ønsker refusjon i forbindelse med dette. Vedlagt følger bilde av legeerklæring. 2 bilder av samme dokument".

Bekreftelsen som klager viser til er et automatisk svar fra Norwegian, hvor klager har mottatt et saksnummer for sin henvendelse. Av henvendelsen sendt til Norwegian 4. desember fremgår det at klager ikke har vært i kontakt med selskapet på telefon. Denne henvendelsen er ikke i henhold til kravene for kansellering av billetter og refusjon ved bruk av avbestillingsbeskyttelse, og billettene var på dette tidspunktet ikke kansellert.

Alle samtaler til Norwegian registreres, og det er ikke registrert noen innkommende samtale til kundeservice i den aktuelle perioden for klagers bookingreferanse. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med Norwegian 7. desember 2018. Hun hadde kjøpt avbestillingsforsikring.

Klager har opplyst at hun ringte kundesenteret flere dager før avreise, opplyste at hun var blitt syk, og avbestilte reisen. Hun fikk beskjed om å sende inn legeerklæring. Hun sendte legeerklæring pr. e-post til Norwegian 4. desember 2018.

Den 8. desember 2018 fikk hun svar fra Norwegian, der det fremgikk at hun ikke hadde avbestilt før avreise, og at det derfor ikke var mulig å få refusjon av billetten. Som begrunnelse har Norwegian vist til at klager ikke hadde ringt kundesenteret i forkant, og at det ikke er mulig å bare sende en e-post om dette. Norwegian har vedlagt en utskrift fra sitt bookingsystem, og har påpekt at en eventuell oppringning til kundeservice for klagers reservasjon ville ha fremgått av systemet.

Nemnda bemerker at det hender at det skjer feil i Norwegians systemer. Selv om telefonsamtalen ikke er registrert i systemet, betyr det ikke nødvendigvis at oppringingen ikke fant sted. Det vises til at klager flere dager før reisen sendte legeerklæringen til Norwegian. Nemnda viser videre til at svaret fra Norwegian først kom fire dager senere - dagen etter at avreise skulle ha funnet sted.

Nemnda mener derfor at Norwegian her må refundere klagers billetter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)