

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter, grunnet ønske om å endre dato.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-02570

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer t/r Oslo - Mallorca for reise 24. - 29. mai 2023, pris kroner 8 960.

Dagen etter, mer enn 24 timer etter bestilling, ønsket klager å endre reisedatoer. Hun logget seg på "min side". Her fikk hun opp et valg om å enten endre bestillingen mot et gebyr, eller å kansellere reisen. Å endre bestillingen ble for dyrt, klager valgte derfor å kansellere reisen i håp om å motta full refusjon. Reisen ble kansellert, og det viser seg at klager kun mottar refusjon av skatter og avgifter på til sammen kroner 572.

Klager ringte kundeservice umiddelbart, men mottok ingen hjelp eller forståelse for feilen hun akkurat hadde begått.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke er noen dobbeltkontroll i det man trykker på kanseller, hvor det kommer opp en melding om man virkelig ønsker å kansellere reisen. Videre mener klager kundeservicen til Norwegian er påklagelig, Klager kontaktet kundeservice få minutter etter å ha trykket på knappen, men flyselskapet viste ingen vilje til å få tilbake reisen eller pengene.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Norwegians vilkår kan man endre en flybillett mot et gebyr og eventuell prisforskjell inntil 30 minutter før avgang. Videre står det: "LowFare and LowFare+ tickets will be fully refunded if cancelled within 24 hours of booking. After 24 hours, you can still cancel your ticket but no refund will be provided."

Klager hadde kjøpt Lowfare-billetter, og hun kansellerte billettene etter 24 timer. Det er da ingen refusjon. Norwegian har refundert skatter og avgifter.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

I Norwegians regler og vilkår som klager måtte krysse av for å ha lest ved bestilling av reisen, kommer det frem at det er ingen refusjon ved avbestilling av Lowfare-billetter dersom de avbestilles senere enn 24 timer etter endt bestilling.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urimelig at Norwegian ikke kan gjøre et unntak og gi refusjon. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)