

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tilleggstjeneste. Spørsmål om bindende muntlig avtale.

Dato

19.03.2024

Saksnummer

2023-02312

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter t/r Oslo-Malaga med Norwegian:

DY1804 - Oslo-Malaga - 22. mai 2023

DY1801 - Malaga-Oslo - 5. juni 2023

Klager kjøpte en hund fra kennel i Spania og ønsket å ta med hunden hjem til Norge. Klager kontaktet Mattilsynet den 24. april 2023 vedrørende krav til innreise med kjæledyr til Norge. Samme dag, den 24. april 2023, kjøpte klager tilleggstjenesten "hund i bur" fra Norwegian for å kunne ta med hunden. Klager fikk deretter svar fra Mattilsynet den 28. april 2023 om at import av hund kun var lov ved eierskap i seks måneder. Klager ville ikke oppfylle dette kravet og avbestilte derfor tilleggstjenesten ved personlig oppmøte på skranken til Norwegian på Gardermoen. Klager fant ikke noen informasjon om dette på nettsiden til Norwegian og valgte derfor å møte opp fysisk på Gardermoen.

Klager kom i muntlig kontakt med en ansatt fra Norwegian. Klager fikk muntlig bekreftelse om at pengene for tilleggstjenesten (1 800 NOK) ville bli refundert ved å sende inn en klage på hjemmesidene til Norwegian. Den ansatte fra Norwegian kunne avbestille tilleggstjenesten, men kunne ikke foreta refusjon.

Tilleggstjenesten ble avbestilt med hjelp av den ansatte fra Norwegian. Klager sendte deretter et krav til Norwegian om å få refundert 1 800 NOK for tilleggstjenesten. Dette ble gjort i henhold til den instruksjonen som ble gitt muntlig fra Norwegian. Klager fikk da beskjed om at tilleggstjenester ikke kan refunderes. Klager mener at avbestillingen ble gjort etter at de fikk en bekreftelse på at det kunne bli refundert og at Norwegian derfor må refundere beløpet.

Klager krever at Norwegian refunderer 1 800 NOK for avbestilt tilleggsteneste i henhold til muntlig avtale.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentligste anført følgende:

Passasjeren krever refusjon av 1 800 NOK for AVIH (Animal Vivant in Hold) service. Passasjeren informerte om at kjæledyret ikke kunne fly på grunn av krav stilt av norske sikkerhetsmyndigheter.

Klager kjøpte LowFare-billetter. Disse billettene er bare refunderbare innen 24 timer etter kjøpet og ikke senere enn 4 timer før planlagt avgang. Etter disse tidspunktene vil ikke bookingen være refunderbar. Reglene er tilgjengelige her: <https://www.norwegian.com/uk/booking/booking-information/fare-rules/>

Disse reglene gjelder også for tilleggstenester som passasjerer kan ha bestilt for å komplettere billetten. Norwegian viser til et utdrag av klagers billett som viser at billetten er LowFare.

Flyvningen ankom endestinasjon uten forsinkelse. Norwegian viser til vedlagt Movement Log.

Flyvningen ble heller ikke påvirket av overbooking, da kapasiteten var på 186 og bare 154 passasjerer fløy.

Basert på det ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det første spørsmålet for nemnda er om Norwegian har inngått en bindende muntlig avtale om refusjon av 1 800 NOK for avbestilt tilleggsteneste.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved denne vurderingen.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - viser til at klager har opplyst at hun kom i muntlig kontakt med en ansatt fra Norwegian ved fysisk oppmøte på Gardermoen. Klager fikk muntlig bekreftelse om at pengene for tilleggstenesten (1 800 NOK) ville bli refundert ved å sende inn en klage på hjemmesidene til Norwegian. Den ansatte fra Norwegian kunne avbestille tilleggstenesten, men kunne ikke foreta refusjon. I tilsvaret fra Norwegian har ikke flyselskapet kommentert omstendighetene rundt den muntlige avtalen. Klager har også vist til dialog med flyselskap hvor denne muntlige avtalen nevnes, men flyselskapet har heller ikke kommentert det der.

Mindretallet minner om transportklagenemndforskriften § 5-3 (3) om partenes rett til å uttale seg om saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken. Klagers anførsler vil dermed bli lagt til grunn.

Mindretallet understreker at muntlig avtaler i utgangspunktet vil være like bindende som skriftlige avtaler. Dette følger av avtalerettslige prinsipper som formfrihet og avtalefrihet.

Basert på saksopplysningene mener mindretallet at klager og Norwegian inngikk en muntlig avtale om at klager skulle få refundert 1 800 NOK etter avbestilling. Norwegian bør oppfylle denne avtalen og refundere 1 800 NOK til klager.

Flertallet - bransjerepresentanten og nemndas leder - mener det er uavklart hva som ble sagt og om det er inngått en slik muntlig avtale slik klager anfører.

Flertallet viser til at klager har opplyst at hun kom i muntlig kontakt med en ansatt fra Norwegian ved fysisk oppmøte på Gardermoen. Klager skal ha fått muntlig bekreftelse om at pengene for tilleggstenesten (1 800 NOK) ville bli refundert ved å sende inn en klage på hjemmesidene til Norwegian. Den ansatte fra Norwegian kunne imidlertid bare avbestille tilleggstenesten, ikke foreta refusjon. I tilsvaret fra Norwegian har ikke flyselskapet kommentert omstendighetene rundt den påståtte muntlige avtalen, men vist til sine vilkår. Flyselskapet har heller ikke kommentert uttrykkelig klagers anførsel i dialogen med flyselskap hvor denne muntlige avtalen nevnes.

Flertallet mener det er uklart hva som ble sagt mellom klager og den ansatte fra Norwegian på Gardermoen, og vil ikke utelukke at klagers oppfatning kan bero på en misforståelse. Flertallet mener denne delen av klagen reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges, slik at den ikke egner seg for behandling i nemnda. Denne delen av saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Det neste spørsmålet for nemnda blir dermed om klager har krav på refusjon av 1 800 NOK for avbestilt tilleggsteneste i henhold til Norwegians vilkår.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, 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 og ikke senere enn 4 timer før planlagt avgang. Det fremkommer også av Norwegians nettsider at tilleggstenester, som klagers "hund i bur"-tjeneste, ikke vil være refunderbare:

"Vi skjønner at man av og til må endre planer, men våre tilleggstjenester er dessverre ikke refunderbare og kan ikke overføres til andre passasjerer eller andre bookinger." (<https://www.norwegian.no/booking/bestillingsinformasjon/tilleggstjenester/>)

Klager bestilte tilleggstjenesten den 24. april 2023 og fikk svar fra Mattilsynet den 28. april 2023 om at import av hund kun var lov ved eierskap i seks måneder. Den eksakte datoen for når tilleggstjenesten ble avbestilt er uklart for nemnda, men dette ble i hvert fall gjort etter at klager fikk informasjon fra Mattilsynet, altså minst fire dager etter at klager bestilte tilleggstjenesten. Klager er med dette utenfor fristen etter vilkårene for Norwegians Lowfare-billetter.

Nemnda har forståelse for at klager finner det frustrerende 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.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda avviser spørsmålet om det er inngått en muntlig avtale om refusjon, og kan ikke anbefale at klager gis medhold på grunnlag av reisevilkårene.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)