

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet sykdom.

### Dato

15.01.2016

### Saksnummer

0542/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett grunnet sykdom.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Stockholm for reise 20. - 23. november 2014. Grunnet sykdom kunne ikke klager reise. I stedet for å kansellere reisen på nettsiden til Norwegian, endret han reisedatoene til 27. - 30. november. Da klager så hva prisen for endringen kom på, ble han bekymret og ringte til Norwegian. Han ba om at den første reise måtte kanselleres og refunderes, og at han deretter ville betale for den nye reisen. Klager ble bedt om å sende inn legeerklæring innen syv dager og gjorde dette.

I ettertid vil ikke Norwegian refundere den første reisen i sin helhet.

Klager krever refusjon av den første reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at avbestillingsbeskyttelse er en ekstra sikkerhet dersom det oppstår plutselig sykdom like før avreise. Man får da full refusjon ved kansellering av billetten mot fremleggelse av legeerklæring.

Den 6. november endret klager reisedatoer fra 20. - 23. november til den 27. - 30. november. Avbestillingsbeskyttelsen som klager her har forsøkt å benytte seg av gjelder ikke ved endringer av billetter, kun ved kansellering.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, finner ikke å kunne anbefale at klager gis

medhold. Flertallet viser til at Norwegians avbestillingsbeskyttelse gir rett til refusjon av billettprisen ved akutt sykdom dersom reisen avbestilles senest innen 30 minutter før avgang. Klager endret reisedato. Selv om årsaken var akutt sykdom, gjelder ikke avbestillingsbeskyttelsen i et slikt tilfelle.

Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat. Mindretallet legger til grunn at klager valgte å endre reisedato fordi en av passasjerene var blitt syk. Da han oppdaget at endring ikke utløste rettigheter fra avbestillingsforsikringen, ringte han Norwegians kundesenter. Klager skal ha fått beskjed om å sende legeerklæring innen syv dager. Norwegian har ikke kommentert denne påstanden, og mindretallet finner det godtgjort at klager mottok beskjed om å levere legeerklæring innen syv dager. Mindretallet kan ikke se at Norwegian kan ha hatt annet formål med å gi slik beskjed, enn å assistere klager ved å rette opp feilen for han. Klager har lagt ved legeerklæring og følgebrev datert 13.11.14, utskrevet syv dager etter det tidspunkt Norwegian hevder klager endret sin billett. Det er uvisst om følgebrev og legeerklæring er sendt til Norwegian via post, epost eller faks. Norwegian har ikke påstått at legeerklæringen ble mottatt etter syvdagersfristen, og mindretallet legger til grunn at den er levert og mottatt i henhold til muntlig avtale med Norwegian. Mindretallet er derfor av den oppfatning at Norwegian må tilbakebetale utlegg for opprinnelig reise, med hjemmel i reiseforsikring og muntlig avtale mellom partene.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*