

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig billett etter å ha kansellert reisen med uhell.

### Dato

16.05.2023

### Saksnummer

2022-02560

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 23.09.2022 reise fra Beograd til Oslo med Norwegian flyvning DY1977 avreise den 10.10.2022. Klager har opplyst at hun neste morgen kjøpte billett fra Oslo til Pisa. Senere på dagen den 24.09.2023 forsøket klager å gå inn på Norwegians sider mens det enda var innenfor 24 timers bestilling policyen. Klager kom imidlertid ikke inn på nettsiden. Klokken 2 på natten prøvde hun å komme inn på nettstedet på nytt for å sjekke og utforske mulighetene rundt flyvningen til Pisa som enda var innenfor 24 timers refusjons policyen.

Men klager var inne på Norwegians nettsider avbestilte klager med uhell flyvningen fra Beograd til Oslo. Klager forteller at hun holdt et barn mens hun var på telefonen og at det var et feiltrykk. Klager skriver til nemda at hun trodde det ville være noen dobbeltbekreftelse ved kansellering av reiser lignende den som finnes ved bestilling.

Klager kontaktet kundeservice dagen etter ved åpning og forteller at hun ble fortalt av en ansatt at hun skulle kjøpe ny billett og deretter søke refusjon for den opprinnelige kansellerte billetten. Klager kjøpte derfor en ny billett og krever den opprinnelige billetten refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian skriver til nemnda at klager hadde en Lowfare-billett reservasjon med selskapet fra Beograd til Oslo den 10.oktober 2022. Selskapet forteller at klager kansellerte reisen på egenhånd utenfor 24-timers rammen som gjelder for avbestilling av billetter av Lowfare-klassen som gir adgang til full refusjon. Ettersom klager ikke benyttet billetten har selskapet refundert vedkommende skattene på tilsammen 24.90 USD.

Norwegian bestrider kravet fremsatt av klager.

### Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om full refusjon av bestilling gjort gjennom Norwegian. Bestillingen ble gjort den 23 september, og klager skulle reise den 10. oktober 2022

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende. Flyselskapene kan ha ulike regler og vilkår for avbestilling. Det foreligger ingen lovbestemt rett til refusjon av avbestilte flybilletter

Klager hadde bestilt billetter av Lowfare-klassen. Disse billettene er fullt refunderbare så fremt refusjonskravet blir fremsatt innen 24 timer etter avbestilling.

Ved kjøp av billetten har klager akseptert Norwegians vilkår for bestilling og refusjon. Klager har dermed akseptert at billetten kun kan kanselleres innen 24 timer etter bestilling mot full refusjon. Klager hadde ikke-refunderbare billetter utover de nevnte 24 timene. Klager avbestilte billetten sin etter at fristen var utløpt. At klager gjorde det ved en feil er ikke avgjørende.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)