

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybillett etter avbestilling.
Klager hadde avbestillingsbeskyttelse.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-02964

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Norwegian mellom Tromsø og Bergen, med utreise den 10. september 2020 og hjemreise den 13. september 2020. Klager avbestilte billettene før avreise, men fikk ikke refusjon. Klager anfører at hun hadde lagt til avbestillingsbeskyttelse i bestillingen.

Klager krever full refusjon av bestillingen pålydende 1 038 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har på tross av oppfordring og utsatt svarfrist ikke inngitt tilsvar i saken.

I svaret til klager har selskapet avvist kravet om refusjon da flyvningene ikke ble kansellert av selskapet.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klager hadde lagt til en avbestillingsbeskyttelse i bestillingen sin. Norwegian har ikke kommentert dette i svaret sitt til klager, men har oppgitt at flyvningene gikk som normalt.

På Norwegians nettsider fremgår det at avbestillingsbeskyttelsen dekker akutt sykdom eller død og alvorlige komplikasjoner ved graviditet frem til fire uker før termin, så fremt passasjerer kan dokumentere dette. Nemnda har undersøkt tidligere versjoner av vilkårene for avbestillingsbeskyttelse, og disse ser ut til å være likelydende.

Beskyttelsen dekker ikke avbestillinger som foretas fordi passasjeren ikke lenger har grunn til eller ønsker å reise. Kostnadene for avbestillingsbeskyttelsen dekkes ikke.

Nemnda finner det uklart om klager oppfyller vilkårene for avbestillingsbeskyttelsen i dette tilfellet. Klager har ikke opplyst noe om årsaken til avbestillingen, og heller ikke lagt frem legeerklæring el. Dersom dette likevel er gjort overfor Norwegian mener nemnda at klager har krav på refusjon av billettene med fratrekk av kostnaden for avbestillingsbeskyttelsen. Uansett har klager rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er blitt gjort. Ut over dette anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)