

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet flybillett.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00574

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Gøteborg (GOT) til London Gatwick (LGW) med D82871 1. mai 2016. Passasjeren ble forhindret fra å reise, og ringte Norwegians kundeservice for å avbestille billetten. Klager hevder at Norwegians kundebehandling var svært dårlig, og at han, selv etter telefonen hvor han avbestilte billetten, allikevel ble belastet kroner 1 667 av Norwegian.

Klager krever billett-kostnaden på kroner 1 667 refundert av Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsket å avbestille sin reise samme dag som avreise. Klager hadde kjøpt en "Low Fare-billett".

Ved kjøp av tjenester på internett og utenfor fast utsalgssted har forbrukeren 14 dagers angrerett. Dette gjelder imidlertid ikke ved kjøp av flybilletter, jf. angrerettloven § 2. Klager kan derfor ikke benytte seg av angrerett.

Flyselskapets avtalevilkår må legges til grunn for løsning av spørsmålet. Klager godtar avtalevilkårene i det øyeblikk han kjøper en billett av flyselskapet.

Det følger av Norwegians avtalevilkår og reglene for "Low Fare-billetter" at "[D]et er gratis å avbestille innen fire timer etter opprinnelig kjøp. Etter fire timer er billetten ikke lenger refunderbar". Det følger av fatum at klager bestilte billetten 30. april 2016 kl. 05.46, og forsøkte å avbestille den tolv timer og 50 minutter senere. Avbestillingsadgangen var således utløpt.

Når en passasjer ikke skal benytte en flybillett som han har bestilt og betalt, har han krav på refusjon av skatter og avgifter fra flyselskap. Slik refusjon gjelder uavhengig av

billettklasse. Summen vil avhenge av flyvning og destinasjon, da disse beløpene er hva flyselskapet betaler for å få lande, parkere og ta av på vedkommende flyplass.

Norwegian har refundert klager de aktuelle skatter og avgifter pålydende kroner 352, 25. juli 2016.

Billetten er ikke avbestilt i henhold til Norwegians avtalevilkår. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager avbestilte sin reise fra Gøteborg (GOT) til London Gatwick (LGW) med D82871 1. mai 2016 kl. 22.15. Han foretok avbestillingen pr. telefon kl. 18.36 på avreisedagen. Han ønsker refundert billettprisen som ble belastet hans kredittkort med kroner 1 667.

Billettene som ble kjøpt, er av typen "Low Fare". Det som kjennetegner denne billetttypen, er at billettene ikke er refunderbare. De kan kun avbestilles inntil fire timer etter opprinnelig kjøp. Det er årsaken til at "Low Fare"-billetter er rimeligere enn såkalte "Flex"-billetter. Informasjon om at "Low Fare"-billetter ikke kan refunderes, fremgår tydelig av Norwegians vilkår. Dersom passasjerer likevel ikke kan benytte flybillettene, innebærer det at utgiftene uansett vil bli belastet passasjerer.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)