

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilt reise.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

489/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av avbestilt reise.

#### Klager har i det vesentlige anført:

I januar 2014 bestilte klager en reise t/r Rygge - Alicante for seg, sin mann og sine foreldre, for reise 1. - 8. mars, inkludert avbestillingsforsikring. Grunnet en ulykke den 8. februar havnet klagers mann på sykehus, slik at reisen måtte utsettes.

Den 19. februar ringte klager til Norwegian for å endre reisen til den 22. - 29. mars. Det viste seg at klagers mann fortsatt ikke fikk lov av legen til å fly, han ble derfor hjemme mens de andre tre reiste.

Da klager i ettertid kontaktet Norwegian for å få refundert tre av de opprinnelige billettene, fikk de til svar at siden billettene var endret og benyttet kunne de ikke refunderes.

Klager stiller seg undrende til at de tre opprinnelige billettene for reise 1. - 8. mars ikke kan refunderes da alle hadde avbestillingsforsikring. Hun mener at en billett som endres først må kanselleres før nye plasser bestilles. Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon og veiledning fra Norwegian. Dersom klager først hadde kansellert sine billetter, for deretter å kjøpe helt nye, ville det blitt en rimeligere løsning enn å endre billettene.

Klager krever refusjon av de tre opprinnelige billettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen, kan man benytte seg av avbestillingsforsikring kun ved kansellering av reise, ikke ved endring av reise.

Den ene reisende benyttet ikke sin billett. Han har levert legeerklæring og har derfor fått sin billett refundert i sin helhet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klagerne hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse gjennom Norwegian. Avbestillingsbeskyttelsen gir passasjerer rett til å kansellere billetten senest 30 minutter før avgang dersom passasjerer eller noen av passasjerens familie blir syke.

Partene er enige om at vilkårene for å benytte avbestillingsbeskyttelsen for reisen 1. - 8. mars 2014 var til stede for samtlige. Partene er videre enige om at vilkårene for å benytte avbestillingsbeskyttelsen var til stede for den av de reisende som ikke reiste 22. - 29. mars 2014.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager den 19. februar ringte Norwegian for å endre reisedatoer. Nemnda legger til grunn at klager opplyste at de hadde tegnet avbestillingsbeskyttelse, og at endringen skyldtes sykdom.

Nemnda er av den oppfatning at det i den foreliggende situasjon måtte være klart for Norwegian at klager ønsket å anvende avbestillingsbeskyttelsen, og at klager hadde rett til refusjon av billettutgiftene for reisen som ikke skulle gjennomføres. Klager måtte på den annen side betale for de nye billettene.

Det er noe uklart for nemnda hva klager har betalt for. Norwegian har oversikt over dette. Nemnda anbefaler at klager refunderes en eventuell merutgift ut over pris for nye billetter fratrasket de ubenyttede billettene.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager refunderes en eventuell merutgift ut over pris for nye billetter fratrasket de ubenyttede billettene.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.*