

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter i henhold til Norwegians avbestillingsbeskyttelse.

Dato

06.12.2021

Saksnummer

2021-00424

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for seg, sin samboer og deres spedbarn hos Norwegian for en reise fra Oslo til Evenes den 23. desember 2020 og med retur 1. januar 2021. Hun hadde betalt totalt NOK 6256 for reisen inkludert en avbestillingsbeskyttelse. Klager fikk symptomer på korona og måtte teste seg dagen før avreise. Dette medførte at familien ville være i karantene på avreisedagen og de kunne derfor ikke reise. Klager avbestilte billettene før avreisetidspunktet og søkte Norwegian om refusjon av billettene siden hun hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse.

Norwegian sendte klager et automatisk svar den 14. januar 2021 om at hennes krav var mottatt. Klager fikk ikke svar og har sendt Norwegian purringer den 5. februar og 21. februar 2021.

Klager krever billettene refundert på grunn av akutt sykdom og viser til vilkårene i avbestillingsbeskyttelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Norwegian har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager hadde kjøpt en avbestillingsbeskyttelse på billettene. Klager har fremlagt reisekvitteringer spesifisert per passasjer for kjøpet av reisen hos Norwegian og

her fremgår det at avbestillingsbeskyttelsen står oppført på reisekvitteringen som står i klagers navn. I henhold til vilkårene for avbestillingsbeskyttelsen dekker den alle passasjerene som er oppført i bestillingen. Det fremgår videre av vilkårene at billettene refunderes ved akutt sykdom hos en av de reisende og da mot fremleggelse av legeerklæring og dokumentasjon på at medreisende er nærmeste familie.

Nemnda mener klagers avbestilling er omfattet av avbestillingsbeskyttelsen, og anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter mot fremleggelse av nødvendig dokumentasjon dersom dette ikke allerede er sendt inn.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter mot fremleggelse av nødvendig dokumentasjon i henhold til avbestillingsbeskyttelsen, dersom dette ikke allerede er sendt inn.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)