

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybillett etter klagers avbestilling.

### Dato

13.09.2024

### Saksnummer

2023-03352

### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise New York-Oslo via Supersaver med Norse Atlantic Airways som opererende flyselskap. Reisen ble bestilt den 30. juni 2023 med avgangsdato den 31. juli 2023. Betalingen ble gjort med Klarna.

Klager ville avbestille reisen pga. akutt sykdom og kontaktet Supersaver den 23. juli på telefon. Klager hevder at Supersaver ga informasjon om at klager ville få refusjon ved egen avbestilling. Klager avbestilte derfor reisen.

I ettertid har klager fått beskjed om at billetten ikke var refunderbar ved egen avbestilling. Klager hevder at det ikke har blitt gitt samtykke til avbestilling uten refusjon.

Klager krever full refusjon av flybilletten på 4 334 NOK som ble avbestilt av klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse Atlantic Airways har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Den 30. juni 2023 bestilte kunden en enveisreise for én passasjer med flyselskapet Norse Atlantic Airways. Turen var planlagt til 31. juli 2023 fra New York til Oslo.

Kunden kontaktet Supersaver den 23. juli 2023 på telefon og ba om avbestilling av reisen pga. personlige grunner. I denne samtalen har kunden blitt informert om at i henhold til flyselskapets avbestillingsregler er ingen refusjon mulig, noe kunden har aksepterte. En avbestillingsbekreftelse ble også sendt til kundens e-post i forbindelse med kanselleringen.

Kunden kontaktet Supersaver den 8. september 2023 og ba om refusjon for denne billetten og kunden ble informert om at ingen refusjon var mulig for denne billetten, som også ble bekreftet av kunden ved avbestilling den 23. juli 2023. Kunden har i denne chatsamtalen ment at det har vært en misforståelse og ba om at fakturaen fra Klarna ble kansellert.

Supersaver viser også til at ingen refusjon er mottatt fra flyselskapet for denne billetten og bestillingen. Supersaver avviser på denne bakgrunn ansvar for refusjon av billetten.

### **Nemnda bemerkar**

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.

Basert på saksdokumentene mener nemnda at klager avbestilte flybilletter som ikke var refunderbare. Nemnda viser til at klager kontaktet Supersaver på telefon den 23. juli 2023 og fikk beskjed om at flybilletten ikke var refunderbar ved egen avbestilling. Allikevel valgte klager å avbestille flybilletten. Nemnda kan ikke se at klager skal ha mottatt opplysninger som var egnet til å kunne misforstås.

Klager har ikke bestridt tilsvaret til Supersaver, tross oppfordring. Klager har heller ikke lagt til noen ekstra avbestillingsforsikring via Supersaver for denne reisen som kunne autorisere full refusjon med forbehold om en legeerklæring.

Ettersom klager ikke reiste, vil klager ha krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter for billettene. Nemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways refunderer dette til klager, dersom dette ikke er gjort.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urimelig at verken Supersaver eller Norse Atlantic Airways kan gjøre et unntak og gi refusjon av flybilletten. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways refunderer skatter og avgifter for den ubenyttede flybilletten, dersom dette ikke er gjort. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)