

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hjemreise. Avbestillingsbeskyttelse.

Dato

24.03.2023

Saksnummer

2022-01324

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter tur/retur Kristiansand – Molde med avbestillingsbeskyttelse fra Norwegian. Klager benyttet seg av Klarna faktura som betalingsmetode, og har mottatt faktura pålydende 2 395,00 NOK for ordren.

Klager skulle reise hjem fra Molde til Kristiansand 17. mars 2022. Returreisen ble avbestilt dagen før planlagt avreise på grunn av helseårsaker.

Klager kontaktet Klarna 26. mars, 10 dager etter avbestillingen, for å bestride betaling på grunn av at han hadde kjøpt avbestillingsbeskyttelse og hadde avbestilt billettene. Klarna svarte klager 28. april med beskjed om at billettene han hadde bestilt ikke var refunderbare. Klager svarte da at han hadde avbestillingsbeskyttelse. 10. Mai svarer Klarna at klager har rett på avbestilling hvis han kan fremvise legeattest, og henviste klager til Norwegian for spørsmål om avbestillingsbeskyttelsen. Klager sendte deretter legeattest til Klarna 30. mai, og denne fikk han beskjed fra Klarna om at de skulle videresende til Norwegian 2. juni. 14. juni fikk klager beskjed fra Klarna om at Norwegian ville ha legeattesten sendt til dem direkte.

Klager sendte legeattest til Norwegian 14. juni. 22. juni mottok han avslag fra Norwegian med henvisning til at legeattesten må sendes innen en måned etter avbestilling. Klager krever at han ikke skal betale for avbestilt hjemreise, og at fakturabeløpet reduseres tilsvarende.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til sine vilkår for refusjon ved avbestillingsforsikring. Disse er tilgjengelige på nettsiden deres (<https://www.norwegian.no/booking/bestillingsinformasjon/avbestillingsbeskyttelse/>) Her står det «Reisen må avbestilles

umiddelbart etter at hindringen har inntruffet og før reisens start. Dokumenter må sendes innen en måned etter kansellering av billetten».

Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at klager foretok avbestilling av billettene 17. mars 2022. Norwegian anfører at klager sendte legeattest nesten tre måneder etter avbestillingen av billetten som han foretok 17. mars 2022, og at klager derfor ikke oppfyller vilkårene for refusjon ved avbestillingsbeskyttelse.

Nemnda bemerker

Innledningsvis vil nemnda bemerke at transportklagenemnda ikke har kompetanse til å fatte noen anbefaling rettet mot selskapet Klarna, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3. Transportklagenemnda har kun kompetanse til å vurdere refusjonskravet rettet mot Norwegian.

Klager har kjøpt avbestillingsbeskyttelse fra Norwegian. Ved kjøp av tilleggstjenester har man et ansvar for å sette seg inn i vilkår og betingelser tilknyttet tjenestene man kjøper. Vilårene for refusjon ved bruk av avbestillingsbeskyttelse er tilgjengelige på Norwegian sine nettsider. Det fremgår av vilårene at det må sendes inn legeerklåring til Norwegian «specifying the nature og your illness for the relevant travel date(s)», og at dokumenter må sendes innen 1 måned etter avbestilling.

Klager leverte inn dokumentasjon til Norwegian 14. juni 2022, nesten 3 måneder etter at han avbestilte hjemreisen 17. mars 2022. Klager har dermed ikke levert dokumentasjonen innen 1-månedes fristen som følger av Norwegian sine vilkår tilknyttet avbestillingsbeskyttelse. Fristoversittelsen medfører at klager taper sin rett til å gjøre krav etter avbestillingsbeskyttelsen gjeldende.

Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav, dog slik at flyselskapet refunderer skatter og avgifter for den ikke benyttede reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet refunderer skatter og avgifter for den ikke benyttede reisen. For øvrig anbefales at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)