

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet feilbestilling.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

723/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Tromsø til Oslo hos Norwegian kundesenter per telefon. Avreisedato var 26. august 2012. Konsulenten klager snakket med snakket dårlig norsk.

Da klager møtte på flyplassen avreisedagen, fikk hun beskjed om reisen var bestilt til den 27. august. Klagers mor bevitnet telefonsamtalen, og understreker at det ble bestilt reise til den 26. august.

Klager måtte kjøpe ny billett Tromsø - Oslo, kroner 1 500. Klager krever denne utgiften refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Den 20. august ringte klager til Norwegian kundesenter og bestilte en reise fra Tromsø til Oslo den 27. august. Den 26. august ble billetten endret til avreise samme dag.

Konsulenten som tok i mot bestillingen registrerte avreisedato og tidspunkt i bestillingen, og repeterte dette til klager. Klager mottok i tillegg bekreftelse på e-post.

Norwegian kan ikke lastes for at klager møtte opp på flyplassen på feil avreisedato. Som passasjer er man pliktig til å sjekke sine reisedokumenter når man mottar disse. Norwegian ble ikke kontaktet før den 26. august, klager måtte derfor betale endringsgebyr i henhold til Norwegians regler og vilkår.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at billetten ble bestilt 20. august kl. 16.31. Partene er uenige om klager bestilte billett til den 26. eller 27. august.

Nemnda legger videre til grunn at klager ved bestilling oppga sin e-postadresse. Det er sannsynlig at hun ble orientert om at en bestillingsbekreftelse samt billetter ville bli sendt denne e-postadresse.

Bestillingsbekreftelse ble sendt klagers e-postadresse 20. august kl. 16.50. Det fremgår av bekreftelsen at det er bestilt reise med DY321 27. august 2012.

Nemnda kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse da klager bestilte billetten over telefon. Klager ville imidlertid ha oppdaget dette hvis hun hadde sjekket bestillingsbekreftelsen.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er sannsynliggjort at feilen ligger hos Norwegian. Nemnda er videre av den oppfatning at klager må lastes for ikke å ha oppdaget en eventuell feil. Etter en samlet vurdering er nemnda av den oppfatning at klager er nærmest til å bære det oppståtte tapet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.