

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om rett reversering av endring av billettype.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1401/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager endret sin returbooking til premium billetter da det kun var få seter å velge mellom. Da bookingen var gjennomført ønsket klager å endre billettene tilbake til den opprinnelige bookingen, i god tro om at dette var noe som kunne gjøres inntil fire timer etter bestilling, som det sto på nettsiden til Norwegian.

Kundeservice opplyste derimot at det var ikke mulig å reversere bestillingen tilbake til den opprinnelige billetten.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom low fare og premiumbilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller billett på Norwegians hjemmeside, får man under bestillingsprosessen beskjed om å kontrollere at all data i bestillingen er korrekt, før man gjennomfører bookingen. Under denne prosedyren bekrefter også den som bestiller reisen at man har lest og godkjent Norwegians vilkår.

Ved endring av reise fremkommer det beløpet du kommer til å debiteres for.

Feil under bestilling av flybilletter gir ikke grunnlag for refusjon i henhold til Norwegians bestillingsvilkår, og det kan heller ikke gjøres unntak i dette tilfellet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om etterbetaling.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår kan man endre tid, dato, reisemål og navnet på den reisende fram til 30 minutter før opprinnelig avgangstid.

Det fremgår videre av Norwegians vilkår at LowFare og Premiumbilletter kan avbestilles innen fire timer etter at de ble bestilt.

Norwegian har ikke regler som gir rett til reversering av oppgradering av billetter.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager var bundet av sin oppgradering fra LowFare til Premium-billetter. Han kunne imidlertid ha avbestilt billettene innen fire timer etter opprinnelig bestilling.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av mellomlegget.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.