

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til billetter grunnet feilaktig informasjon.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

455/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle

Krav om refusjon av utgifter til billetter grunnet feilaktig informasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ringte Norwegian for å sjekke om det gikk fly fra Bergen til Tallinn. Kundekonsulenten snakket dårlig norsk, men forklarte at det ikke gikk fly på denne strekningen, kun fra Oslo. Klager bestilte derfor billetter på internett fra Oslo til Tallinn t/r for reise i juli 2011 for seg og familien med referanse 6V6JWL. De ville tenke litt før de bestemte seg for om de skulle kjøre bil eller ta annet fly fra Bergen til Oslo t/r.

Senere fikk klager beskjed via venner at de kunne kjøpt gjennomgående billetter fra Bergen via Oslo til Tallinn. Da trenger man ikke bekymre seg for eventuelle ruteendringer da ansvaret vil ligge på flyselskapet. Klager er svært fortvilet over at kundekonsulenten ikke informerte om dette når de ringte for å sjekke rutetilbud.

Klager ringte tilbake til Norwegian for å spørre om de kunne annullere kjøpet, for deretter å kjøpe nye gjennomgående billetter, men fikk avslag av nok en kundekonsulent som snakket dårlig norsk.

Klager tok ikke sjansen på å kjøpe splittede billetter da det var svært viktig å ankomme Tallinn akkurat denne dagen. Hun bestemte seg derfor for å kjøpe nye gjennomgående billetter fra Bergen til Tallinn via Oslo for seg og familien, referanse ZDBI8S.

Klager mener hun er feilinformert av Norwegian, og krever full refusjon av billettene Oslo - Tallinn, kroner 4 317. Norwegian har til nå kun refundert kroner 2 901.

Klager forstår ikke hvorfor Norwegian ikke refunderer hele beløpet, og hvorfor de hevder at billetter de ikke har reist på er benyttet. Klager mistenker at Norwegian kan ha sjekket de inn på feil billett på strekningen Oslo - Tallinn siden de lå inne med dobbel bestilling. Da klager sjekket inn oppgav hun referanse ZDBI8S.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ønsker å imøtekomme klagers krav om refusjon av ubenyttede billetter, kroner 2 901.

Den totale summen i referanse 6V6JWL var kroner 4 317, men Norwegian kan ikke refundere hele beløpet da strekningen Oslo - Tallinn ble benyttet. Det vises til utskrift av bookingen. I referanse ZDBI8S er strekningen Oslo - Tallinn ikke benyttet, Norwegian har derfor refundert denne. Norwegian har utbetalt totalt 2 901,-

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Første bestillingen klager foretok, reise Oslo-Tallinn t/r, har bestillingsnummer 6V6JWL. Totalbeløp for bestillingen var kr 4.317.

Andre bestilling klager foretok, reise Bergen-Oslo-Tallinn t/r, har bestillingsnummer ZDBI8S

Nemnda legger videre til grunn at klager benyttet billetten fra bestillingsnummer ZDBI8S på strekningen Bergen-Oslo og på strekningen Tallinn-Oslo-Bergen. På strekningen Oslo-Tallinn benyttet de billetter fra bestillingsnummer 6V6JWL.

Norwegian har refundert de billetter som faktisk ikke er benyttet, totalt kr 2.901, mens klager krever refundert totalbeløpet for bestillingsnummer 6V6JWL, kr 4.317.

Nemnda er av den oppfatning at klager har rett til refusjon av kr 4.317 dersom denne bestilling var et resultat av uriktig informasjon fra Norwegians side. Dersom Norwegian ikke ga noen uriktige opplysninger på det tidspunkt første bestilling ble foretatt, har klager derimot etter nemndas vurdering ikke rett til refusjon ut over skatter og avgifter på de ubenyttede billetter.

Partene har motstridende oppfatninger om feil informasjon ble gitt forut for bestillingen. Det er vanskelig for nemnda å ha noen formening om hva som er riktig. Nemnda finner på bakgrunn av den usikkerhet som foreligger ikke grunnlag for å anbefale refusjon ut over det som Norwegian har utbetalt.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, 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.