

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ankomst til annen flyplass enn forventet.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

465/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet ankomst til annen flyplass enn forventet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billett på Norwegians nettside til Murcia-Alicante for reise den 12. juli 2011. Klager antok at Murcia anga regionen og at Alicante spesifiserte flyplassen.

Tilfeldig ble klager gjort oppmerksom på av venner at denne flyplassen ikke er Alicante, men Murcia San Javier.

Klager føler seg lurt, og forstår ikke hvordan Norwegian kan skrive Murcia-Alicante på nettsiden og på billettene, da dette er to vidt forskjellige steder.

Klager krever erstattet følgende tap:

Hotell kr 430

Leiebil kr 778,40

Bensin kr 270

Bompenger kr 102

Totalt kr 1.580

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at det oppstod misforståelse i bestillingsprosessen. Norwegian markedsfører Murcia flyplass som Murcia/Alicante for å gjøre sine kunder oppmerksomme på at denne flyplassen betjener søndre del av Alicante området.

I Norwegians regler og vilkår står det at det er passasjerenes eget ansvar å kontrollere at man har lagt inn korrekt dato og destinasjon. Klager krysset av for å ha lest regler og vilkår ved bestilling.

I Norwegians bookingsystem fremkommer Alicante og Murcia/Alicante som to ulike flyplasser. I henhold til klagers bestilling har Norwegian fraktet henne til korrekt flyplass. Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda har tidligere behandlet tilsvarende klage, jf. sak 399-10F. (FLYKN-2010-0399) Nemnda har ikke funnet grunn til å fravike tidligere syn.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian selger reiser både til Murcia/Alicante og til Alicante, og at det var en billett til « Murcia/Alicante» klager bestilte.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at klager har fått en flyreise i henhold til det avtalte, og finner ikke grunnlag for å anbefale at Norwegian bør dekke klagers utgifter til hotell m.v. Flertallet viser videre til at det ikke er uvanlig å benevne flyplasser på denne måte. Nærliggende eksempler er Oslo lufthavn Gardermoen - som ikke ligger i Oslo, og Moss lufthavn Rygge, som ikke ligger i Moss.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at Norwegian har valgt å konstruere sin egen betegnelse på flyplassen i Murcia ved å kalle den Murcia/Alicante. Andre flyselskaper, samt den spanske flyoperatøren som driver flyplassen, bruker den etablerte betegnelsen Murcia. Murcia flyplassen ligger ikke i Alicante, men i Murcia. Ved å konstruere sin egen betegnelse på flyplassen har Norwegian forårsaket en forveksling med flyplassen i Alicante. Norwegian kan med enkle grep forebygge misforståelser ved å benytte korrekt betegnelse på flyplassen. Etter mindretallets vurdering bør selskapet derfor bære det økonomiske tap som kunden er påført som følge av denne forvirringen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

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

Nemndas representanter

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.