

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil endring i flybestilling.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0300/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil endring i flybestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Antalya til Oslo den 16. desember 2014. Den 23. november kontaktet klager Norwegian for å endre avreisedato til den 27. november. Han snakket med en utenlandsk konsulent, som bekreftet plass den 27. november kl. 20:35 mot gebyr på kroner 1 566.

Da klager ankom flyplassen i Antalya den 27. november oppdaget hun at siste Norwegian fly var gått den dagen. Det viste seg at Norwegian hadde booket om klager til den 27. desember, ikke november.

Norwegian hevder de har hørt på lydopptak av samtalen, og at klager her bekrefter at han ønsket å reise i desember. Klager har ikke på noe tidspunkt bekreftet at han ønsket å reise den 27. desember.

Klager krever refusjon av billett og endringsgebyr.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved endring av billett via Norwegians kundesenter repeteres dato og pris for nye tider, i tillegg til at reisedokumenter sendes til e-post adressen kort tid etter endring. Disse rutinene er på plass for å unngå misforståelser, og passasjerene er selv ansvarlig for å sørge for å se over sine reisedokumenter ved endring.

Lydopptaket forteller at klager bekreftet dato den 27. desember.

Det er ikke noe krav å ha skandinavisk språklig personell tilgjengelig 24 timer i døgnet, da Norwegian ikke lenger kun er et norsk selskap.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om klager endret billetten til 27. november eller 27. desember. Norwegian har lydlogg av samtalen. De anfører at det går klart frem av denne at klager endrer til 27. desember. Norwegian har videre opplyst at kundekonsulenten repeterte det som var avtalt og at reisedokumenter umiddelbart etter endringen ble sendt til klager.

Norwegian har tilbudt å legge frem lydloggen forutsatt at klager samtykker i dette. Nemnda har i e-post av 13. august 2015 bedt om klagers samtykke. Frist for svar ble satt til 10. september 2015. Klager har ikke besvart nemndas henvendelse.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager endret reisen til 27. desember. Nemnda viser til at det er denne datoen som er registrert i Norwegians datasystem, og den datoen som fremkommer av reisedokumentet som ble sendt klager. Klager protesterte ikke på denne. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse, men kan ikke se at Norwegian eventuelt kan lastes for denne. 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.