

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av påstått uberettiget avbestilling av reise.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

366/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning som følge av påstått uberettiget avbestilling av reise.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 25. januar 2011 bestilte klager en reise t/r Oslo-Barcelona for den 20. - 24. februar 2011. Klager kontaktet i ettertid Norwegian per telefon for å sjekke hvor mye det ville koste å endre hjemreisebilletten til en dag senere. Kundebehandleren svarte at dette ville koster kroner 1 300, og at klager måtte sende en mail på dette. Klager takket for svaret og avsluttet samtalen. Det ble ikke gjort noen endring eller kansellering, kun stilt et enkelt spørsmål.

Den 18. februar fikk klager en e-post fra Norwegian med beskjed om at hennes søknad om refusjon var blitt behandlet. Da klager ikke har søkt om refusjon måtte dette være en feil/misforståelse.

Da klager møtte opp på Gardermoen avreisedagen fikk hun ikke sjekket inn, og måtte kjøpe nye billetter til kroner 5 478.

Klager understreker at hun ikke har kansellert billettene. Om Norwegian mener hun har gjort det, krever klager bevis for dette, da eventuelle bevisspørsmål iht. forbrukerkjøpsloven tilkommer den profesjonelle part, ikke forbrukeren.

Klager krever erstattet kroner 5 478.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har gode rutiner når passasjerer ringer inn for å kansellere sin reise. Kunden må først oppgi sitt referansenummer, og konsulenten forsikrer seg deretter om de virkelig ønsker å kansellere. Kunden må oppgi sitt navn, og dette føres inn i bestillingen.

I klagers bestilling fremkommer det klart at klager ringte inn til Norwegian 18. februar for å kansellere bestillingen. Konsulenten har informert klager om at det kun er kroner 50 i refusjon per billett.

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hva som skjedde da klager ringte til Norwegian den 18. februar. Norwegian har fremlagt en log der det fremkommer at klager kansellerte reisen denne dagen, og at hun ble informert om at hun ville få refundert kr 50 per billett per vei, og at dette ble akseptert. Klager hevder at reisen ikke ble avbestilt, og de møtte opp til avreise den 20. februar.

**Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse da klager snakket med Norwegians den 18. februar. På bakgrunn av Norwegians rutiner og den fremlagte logg finner nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, det imidlertid mest sannsynlig at Norwegian har hatt grunn til å oppfatte at klager ønsket å avbestille reisen. Flertallet er således av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for den misforståelsen som er oppstått og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.**

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at klager ikke har avbestilt reisen. Mindretallet viser til at klager møtte frem ved avreise. Mindretallet kan ikke se at klager kan lastes for at Norwegian har misforstått dette.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

## Vedtak:

Flyklagenemnda 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

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*