

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom opprinnelig og ny billett ved bestillingsproblemer/endringer.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02770

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) tur/retur for seg selv og sitt reisefølge med avreise 18. mai og retur 20. mai 2018. Klager har vist til at det må ha vært en feil i Norwegians billettsystemer, da billettene ble bestilt to ganger. Da klager kontaktet Norwegian for å omgjøre den ene billetten til korrekt navn på sitt reisefølge, måtte billetten slettes og bookes på nytt. Klager sa ingenting om at hennes billett skulle slettes, noe Norwegian gjorde uten å informere klager. Da de to reisende møtte opp på flyplassen var klagers billett slettet, uten at hun hadde fått informasjon om dette.

Klager har anført at Norwegian kun ble informert om å ende den ene billetten. Personen hun snakket med hos Norwegian hadde begrensede norskkunnskaper, og var dermed vanskelig å forstå. Klager har også vist til at Norwegians personale på flyplassen var svært lite løsningsorienterte, og klager så seg nødt til å kjøpe dyre billetter med SAS for å reise til Oslo. Hun har på bakgrunn av det ovennevnte fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom ny og opprinnelig billett, til totalt kroner 3 060.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en billett med Norwegian i sitt navn for å reise med DY521 fra Stavanger til Oslo 18. mai 2018, og retur med DY538 fra Oslo til Stavanger 20. mai 2018. Billetten ble kjøpt 19. april 2018 kl. 13.16, og bestillingsreferansen var MR6V7X. Reisedokumentene ble sendt til klagers oppgitte e-postadresse (Gmail).

Like etter, 19. april 2018 kl. 13.53, kjøpte klager en ny, identisk billett i sitt navn. Denne bestillingen fikk referanse MSYER3, og ble også sendt til klagers e-postadresse (Gmail).

Klager kontaktet Norwegians kundesenter for å kansellere sin siste billett med referanse MSYER3. Da klager kontaktet Norwegian innen fire timer, mottok hun full refusjon av kroner 788. Billetten ble kansellert 19. april 2018 kl. 14.06.

Etter dette kjøpte klager en ny billett med Norwegian, denne gang for sitt reisefølge. Bestillingen fikk referansenummer MUXVEX. Billetten gjaldt også en reise fra Stavanger til Oslo tur/retur med DY521 og DY538 henholdsvis 18. og 20. mai 2018. Reisedokumentene ble nok en gang sendt til samme Gmail-adresse.

Klager ringte igjen til Norwegians kundesenter samme dag kl. 15.33 for å bekrefte at reservasjonen med referansenummer MSYER3 var kansellert. Norwegians agent bekreftet dette. Da klager møtte opp på flyplassen på avreisedagen ble hun informert om at reisen var kansellert. Selskapet anfører at klager forsøkte å sjekke inn med referansenummer MSYER3, samme referansenummer som på billetten klager ringte for å kansellere. Klager bestilling MR6V7X ble aldri kansellert.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klagers opprinnelige booking (MR6V7X) var ikke kansellert. Klager oppga feil bookingnummer under innsjekkingen - MSYER3 - som tidligere var kansellert av klager.

Nemnda mener at passasjerene selv må holde orden på sine bookingnummer. Norwegian kan etter nemndas syn ikke klandres for at klager ikke oppga den rette bookingreferansen under innsjekkingen, og klager må selv bære risikoen for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)