

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker å få endret en bestilling av fire billetter til bare kr 300, og ikke

Dato

24.03.2010

Saksnummer

215/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager ønsker å få endret en bestilling av fire billetter til bare kr 300, og ikke kr 1.200 som Norwegian krever for endringen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter til Oslo den 28. oktober 2009. Deretter bestilte klager returen til 30. oktober 2009. Da klager sjekket bekreftelsen for reisen fra Norwegian på sin e-post så hun at returen var satt til 1. oktober 2009. Da klager skulle rette opp i dette viste det seg at det kostet kr 1.200. Klager mener at denne feilen er oppstått hos Norwegian og således er hun ikke ansvarlig for dette og ønsker å få rettet opp sin returreise til 30. oktober til en pris av kr 300.

Norwegian har i det vesentlige anført:

«Når man bestiller billetter på flyselskapets sin hjemmeside, vil kunden i løpet av bestillingsprosessen få beskjed om å kontrollere at alle data som er lagt inn er korrekte. I løpet av samme bestillingsprosess har også kunden bekreftet å ha lest og akseptert flyselskapets vilkår. Etter denne bekreftelsen fortsetter bestillingsprosessen og man får til slutt ett referansenummer.

I henhold til våre reisevilkår fremkommer det helt klart at man kan endre både reisemål og dato. Hver endring koster NOK 300 pr. person pr. strekning. Reiser innenfor Norge kan kun endres mot reiser innenfor Norge, og internasjonale reiser mot internasjonale reiser.

Da man booker reiser på vår nettside er vårt system bygget opp slik at kunden selv må plukke ut dato og mnd. for når de skal reise, vårt system plukker ikke ut dette for kundene selv. Under bestillingsprosessen vil det hele tiden vises hvilke valg kunden har gjort.»

Norwegian har vedlagt bestillingshistorien hvor det fremkommer klart at det aldri har vært booket inn reise den 30. oktober slik klager hevder.

Norwegian selger kun enveis billetter, slik at deres system vil ikke reagere på at man først bestiller en reise 28. oktober og en reise 1. oktober.

Norwegian har ingen mulighet til å imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker:

På Norwegians hjemmesider kan man bestille så vel billetter til utreise som til returreise. For kunden må dette oppleves som en tur/retur reise, selv om Norwegian tydeligvis oppfatter dette som to selvstendige reiser. Slik systemet fungerer i dag, er det ikke mulig samtidig å bestille utreise og returbillett med retur tidligere enn utreisen. Bestilles derimot utreisebilletten og returbilletten uavhengig av hverandre, vil det for systemet ikke være mulig å oppdage om det er innbyrdes logisk brist mellom bestillingene.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne først bestilte billetter Stavanger - Oslo, for deretter senere å bestille billetter Oslo - Stavanger. Reisedokumentet for sistnevnte reise viser at dato for flyvningen er 1. oktober. Reisedokumentet skrives ut automatisk på bakgrunn av bestillingen. Det har formodningen mot seg at reisedokumentet angir en annen dato enn det som faktisk er fylt inn av bestilleren. Nemnda finner det mer sannsynlig at klagerne ved en feil har lagt inn feil dato enn at det er en systemfeil. Klagerne er i utgangspunktet bundet av denne bestillingen.

Det er i henhold til Norwegians vilkår anledning til å endre bestillinger. Hver endring koster kr 300 per person per strekning. I henhold til vilkårene koster således den endring klagerne ønsker kr 1.200. Hvorvidt dette er rimelig eller ikke, tilligger det ikke nemnda å ha noen mening om. Nemnda konstaterer at andre selskap gjør slike endringer gratis.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.