

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av feilbestilte billetter.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

0104/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter på Norwegians nettsider reise t/r Evenes - Oslo den 15. - 31. oktober 2014. Pris for 4 personer ca. kroner 5 000. Hun hadde bestilt sydentur fra Oslo dagen etter, 16. oktober.

Avreisedagen skulle klager dobbeltsjekke avgangstiden fra Evenes, og hun oppdaget da til sin store fortvilelse at hun hadde bestilt motsatt vei altså t/r Oslo - Evenes.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter for til sammen kroner 8 500. Klager er uføretrygdet og får 13 000 utbetalt i måneden. Ferien ble delvis ødelagt da hun tenkte på pengene nesten hele tiden.

Klager ber om forståelse for sin situasjon, og krever refusjon av de nye billettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man innen 24 timer etter bestilling kan ringe kundesenteret for å endre reservasjonen kostnadsfritt.

Etter at klager bestilte sin reise den 5. oktober 2014 mottok hun reisedokumenter på oppgitt e-post adresse. Først den 3. november kontaktet klager Norwegian per e-post, over en måned etter bestilling. Dersom klager hadde sjekket reiseruten på nettsiden før hun betalte, eller sjekket tilsendte reisedokumenter, kunne feilen blitt oppdaget og rettet opp på et tidligere tidspunkt.

Siden klager ikke har forholdt seg til Norwegians reisevilkår, kan selskapet ikke imøtekomme hennes krav.

### Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians reisevilkår kan man endre en bestilling vederlagsfritt innen 24 timer etter bestillingen. Navn, dato og destinasjon kan endres etter dette mot et gebyr. I tillegg må en betale en prisdifferanse dersom de nye billettene er dyrere enn de opprinnelige.

Klager oppdaget feilen etter at 24-timers fristen var ute. Hun kunne således ikke endre bestillingen vederlagsfritt. Klager opplyser at hun betalte 8 500 kroner for de nye billettene. Det fremkommer ikke av saken hvorledes dette beløpet er beregnet. Nemnda antar at det er prisdifferansen mellom opprinnelige billetter og nye billetter samt endringsgebyr. Det er i så fall i henhold til Norwegians reisevilkår.

Nemnda finner etter dette ikke på 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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.*