

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet påstått ruteendring.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

461/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet påstått ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Norwegians nettside fra Harstad til Bergen og retur, 27/7 - 1/8. Da klager mottok reiseruten oppdaget han at de hadde fått andre rutetider enn bestilt. Klager valgte retur fra Bergen kl. 17:35, men på reiseruten stod det avg kl. 07:30.

Da klager kontaktet Norwegian fikk de beskjed om at de måtte betale 600 kroner for å endre tidspunkt til kl. 17:35. Klager stiller seg svært undrende til dette da han jo i utgangspunktet hadde bestilt plass kl. 17:35.

Klager har bestilt utallige hotell- og flybilletter tidligere uten å ha opplevd lignende.

Klager krever refundert sine hotellutgifter i Bergen da de ikke mottok flybillettene de hadde bestilt.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegians bestillingsløsning på internett er helt avhengig av de valg som gjøres av bestilleren. Reiseruten som er i ferd med å bestilles står i høyre felt på siden.

Reiseplanen kan ikke endre seg underveis i en og samme bestilling med mindre man gjør et nytt søk. Dersom man blar frem og tilbake mellom sidene i bestillingsprosessen, vil markøren sette seg på den første avgangen da dette er default i løsningen.

Man er som bestiller selv ansvarlig for å kontrollere at valgte datoer, tidspunkt og navn er korrekt. Før man får gjennomført bestillingen må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Lavprisbilletter kan avbestilles innen 4 timer etter endt bestilling. Dette kan gjøres ved å trykke på avbestillingsknappen under 'mine reiser' eller ved å kontakte oss per telefon i åpningstiden.»

Da klager ikke kontaktet Norwegian innen 4 timer er det dessverre for sent å kansellere bestillingen.

Det vises til utskrift av klagers booking, som viser at det ikke er gjort noen endringer i bestillingen etter de valg klager selv har lagt inn i bestillingen.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det er den reisendes ansvar å kontrollere at man har valgt riktig reiserute, dato og tidspunkt m.v. Den valgte reiserute fremkommer ved bestilling på internett til høyre i skjermbildet. Før man avslutter bestillingen må man manuelt krysse av for at all informasjon er korrekt.

Nemnda finner det sannsynlig at klager ved en feil bekreftet og bestilte reiserute med retur fra Bergen 07.30.

Dersom man har foretatt en feilbestilling, kan man innen 24 timer få refusjon av billetten mot at man bestiller ny reise til tilgjengelig pris. Det fremkommer av utskrift av Norwegians bestillingssystem at reisedokumenter ble sendt klager den 16. juni 2011 kl. 21.10. Reisen ble bestilt samme dag kl. 20.54. Klager opplyser at de oppdaget feilen om morgenen den 17. juni og at de umiddelbart tok kontakt med Norwegian, og at Norwegian opplyst at det ville koste 600 kroner å endre billettene.

Nemnda legger til grunn at rimeligste tilgjengelige pris på dette tidspunkt var 600 kroner dyrere enn den billett klager hadde bestilt. Norwegian kunne således i henhold til sine vilkår kreve 600 kroner for endringen.

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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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