

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager fremmer et krav på kr 1.874 for endring av billett som klager mener å ha betalt for mye for på grunn av at Norwegian endret to billetter istedenfor en.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

23/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager fremmer et krav på kr 1.874 for endring av billett som klager mener å ha betalt for mye for på grunn av at Norwegian endret to billetter istedenfor en.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ønsket å få endret sin datters billett og tok kontakt per telefon med en konsulent hos Norwegian for å få hjelp til dette. Konsulenten endret på to billetter som var i bestillingen, noe som klager ikke hadde bedt om.

I kontakten med Norwegian snakket klager kun om én billett og fikk aldri forståelse fra Norwegians representant om at endringen berørte flere billetter. Representanten repeterte tid og dato. Pris var noe defus. Hun repeterte ikke navn. Dårlig norsk gjorde i tillegg telefonsamtalen vanskelig.

Norwegians system er komplisert å forholde seg til, så snart det dreier seg om forandringer. En feil bør kunne rettes opp hos Norwegian, på lik linje med andre steder.

Endringen kostet kr 3.368 i stedet for kr 1.494. Klager krever refundert differansen.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når en bestiller eller endrer en billett på telefon hos Norwegian skal deres konsulent repetere pris, tid og dato før man bekrefter endringen.

I henhold til endringshistorikken har Norwegian loggført at konsulenten har repetert pris, tid og dato, og at dette har blitt akseptert av den som endret billetten.

Bestillingen gjaldt to personer, og endringen ble foretatt for begge.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda ser ikke grunn til å tvile på klagers opplysning om at han kun ønsket å endre billetten til datteren. Dette har tydeligvis blitt misforstått av Norwegians representant.

I henhold til Norwegians rutiner skal deres representant repetere pris, tid og dato før kunden bekrefter endringen. Det synes således ikke som om Norwegian repeterer navn på hvem endringen gjelder for. I dette tilfellet kunne det ha hindret misforståelsen. Nemnda viser videre til klagers opplysninger om at representanten snakket dårlig norsk.

Klager kontaktet Norwegian dagen etter at endringen var foretatt.

Nemnda finner etter en samlet vurdering der mer sannsynlig at Norwegian kan lastes for misforståelsen enn at klager kan lastes. Misforståelsen/feilen ble videre tatt opp av klager kort tid etter endringen. Etter nemndas vurdering burde Norwegian i et slikt tilfelle ha rettet opp feilen og refundert klager det beløp som var trukket for mye.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes det beløp som overstiger utgift til endring av én billett.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.