

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1117/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett fra Oslo til Split den 7. juni 2014 kl. 07:10 med DY1990. Klager rakk ikke innsjekk og valgte å kjøpe nye billetter tre dager senere til kroner 2 600.

Da klager kom hjem angret de på kjøpet av nye billetter og kontaktet Norwegian innen fire timers fristen for å kansellere kostnadsfritt. Norwegian nekter å refundere billettene, da de hevder dette ikke var et nytt kjøp, men endring av opprinnelige billetter.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians vinglende forklaring på hva som ble sagt, og hva som faktisk er flyselskapets regler og prosedyrer. Klager mener videre Norwegians begrunnelse ikke er troverdig.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 2 600.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Da klager kom for sent til innsjekk den 7. juni henvendte de seg i billettsskranken, hvor det ble informert om at endring av billettene ville koste kroner 2 600, og at kjøp av nye billetter ville bli mer kostbart. Klager valgte derfor å endre opprinnelige billetter.

Da klager kom tilbake til billettkontoret mer enn 2 timer senere var det for sent å stoppe endringen. Klager ble informert om disse reglene da endringen ble foretatt. Det vises til fremlagt logg fra billettsskranken.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegian brev.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om hva som ble sagt og avtalt vedrørende ny avreise etter at klagerne ikke rakk flyet. Klagerne anfører at de fikk opplyst at det ville være rimeligere å kjøpe nye billetter enn å endre de eksisterende. De hevder videre at de fikk oppgitt pris på nye billetter til kr 2.600, mens det ville koste drøyt kr 2.700 å endre eksisterende billetter.

Norwegian anfører at klagerne ble informert om at det ville bli dyrere å kjøpe nye billetter enn å endre de eksisterende.

Det står videre påstand mot påstand om hva som ble sagt da klagerne returnerte til Gardermoen for å avbestille billettene.

Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til uenigheten uten å høre partenes forklaringer.

Det har nemnda ikke anledning til, og nemnda finner å måtte avvise klagen, jf.

transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c som lyder:

Nemnda kan avvise en klage dersom

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.