

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet feilinformasjon fra flyselskapet.

### Dato

17.03.2015

### Saksnummer

623/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av ny billett grunnet feilinformasjon fra flyselskapet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en enveisbillett fra Edinburgh til Haugesund via København og Oslo fredag den 28. februar 2014 med avgang kl. 11:25. Onsdag 26. februar logget klager seg inn på Norwegians nettside for å sjekke avgangstiden, men ingen avgang fra Edinburgh kom opp den 28. februar. Klager ringte derfor kundeservice som kunne bekrefte at det ikke gikk noe fly fra Edinburgh den 28. februar.

Klager hadde ikke noe annet valg enn å kjøpe ny billett hjem torsdag den 27. februar, pris kroner 5 186 for to personer. Videre mistet klager siste natt på forhåndsbetalt hotell, samt en feriedag.

Klager ble svært overrasket da han mottok velkommen om bord-sms fra Norwegian for avgang på DY3503 den 28. februar. Han har i ettertid fått beklagelse fra Norwegian for at kundebehandleren ga klager feil informasjon per telefon. Dette må anses som innrømmelse av skyld.

Klager krever refusjon av nye billetter den 27. februar.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har lyttet til 2 telefonsamtaler som kom inn fra klager den 26. februar 2014.

Samtale 1:

Klager etterlyser tidspunkt for avreise fra Edinburgh til Haugesund den 28. februar 2014, og blir bedt om referansenummer eller betalingskort for å søke opp bestillingen. Han kan ikke fremlegge dette, og sier han skal sjekke sin egen reiseinformasjon før han eventuelt ringer tilbake. Samtalen avsluttes.

Samtale 2:

Klager bestiller ny reise fra Edinburgh til Haugesund med avreise den 27. februar 2014, og en annen e-post adresse blir oppgitt enn den som ble registrert ved første bestilling via finn.no. Samtalen avsluttes.

For at en reise skal synes på «mine sider» på Norwegians nettsider må man ha bestilt reisen der. Siden klager bestilte sin reise på finn.no var den ikke synlig i klagers brukerprofil. Da klager ikke kunne oppgi verken referansenummer eller korrekt betalingskort, kunne ikke konsulenten finne ut om han hadde bestilt sin reise med Norwegian.

Klager var usikker på om reisen i det hele tatt var bestilt og om den var bestilt med Norwegian. I dette tilfellet kan det virke som klager ikke har mottatt den første bestillingen da en annen e-post adresse ble oppgitt ved bestilling nummer to. Norwegian kan ikke ta ansvar for at feil e-post adresse blir oppgitt fra andre søkemotorer, slik at passasjerene ikke mottar sine reisedokument.

Det stemmer slik klager hevder at konsulenten han snakket med sa at det ikke fantes en forbindelse fra Edinburgh til Haugesund den 28. februar. Klager bestilte sin reise hos en agent som booket en forbindelse med for kort connection. Dette er ikke ulovlig, men klager mister sin rett til ombooking ved eventuelle forsinkelser. Det er ikke mulig å bestille en reise med for kort transittid i Norwegians bookingsystem.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### **Nemnda bemerker:**

Klager hadde kjøpt returreisen Edinburgh-København-Haugesund gjennom Supersaver. Reisen fremkom således ikke under «mine reiser» på Norwegians hjemmesider.

Nemnda legger til grunn at det ikke var mulig å kjøpe reisen hos Norwegian fordi transittiden i København var for kort.

Det står påstand mot påstand om hva som ble sagt av Norwegian da klager ringte den 26. februar. Klager hevder at Norwegian opplyste at de ikke hadde flygninger fra Edinburgh den 28. februar, mens Norwegian anfører at de ikke hadde flygninger fra Edinburgh til Haugesund denne dagen.

Norwegian har lydlogg over samtalen, men vil ikke fremlegge denne for nemnda. Norwegian opplyser at «av hensyn til personvern, sendes ikke disse lydfilene over nett fordi man må være sikker på at mottaker har en krypteringsnøkkel».

**Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, nemndas leder og forbrukernes representanter, finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det oppstod en misforståelse mellom klager og Norwegians representant da han ringte 26. februar. Norwegian sitter på bevis som kan avklare spørsmålet. Det må etter flertallets vurdering gå ut over Norwegian at de ikke vil opplyse saken på et sentralt punkt. Flertallet legger følgelig til grunn at Norwegian kan lastes for den misforståelsen som oppstod, og anbefaler at Norwegian refunderer utgiftene til de nye billettene.**

Mindretallet, representantene fra flyselskapene, mener Norwegian ikke kan lastes for at kundekonsulent ikke kunne gi rette opplysninger om klagers reise fra Edinburgh til Haugesund (via København), når klager mangler referansenummer eller nummer på betalingskortet som reisen var betalt med. Klager konkluderer selv med at det ble noe feil med bookingen de bestilte, og skulle undersøke nærmere. Når klager på nytt tar kontakt med Norwegian, blir det heller ikke på dette tidspunkt oppgitt noen referansenummer, slik at det kan sjekkes nærmere. Klager velger selv og bestille ny reise.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer utgiftene til nye billetter.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*