

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert billett.

### Dato

20.08.2014

### Saksnummer

997/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av kansellert billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og en venn hadde kjøpt flybilletter t/r Ålesund - Bangkok. To uker før avreise måtte klagers venn kansellere sin billett grunnet sykdom i familien. Klager skulle fortsatt benytte sin billett.

Da klager møtte opp avreisedagen den 14. august 2013, var også hans billett kansellert. Klager stiller seg undrende til hvordan Norwegian kunne kansellere hans billett uten klagers samtykke.

Klager krever refusjon av kansellert billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegians agent har notert i bookingen at en av de to klagerne ringte inn for å kansellere begge billettene. Hun har informert om regler og repetert at begge billettene ville bli kansellert. Norwegian har opptak av telefonsamtalen hvor dette også blir bekreftet.

I dette tilfellet er begge billettene kansellert etter instruks fra den ene reisende. På grunnlag av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klagers venn avbestilte begge billetter, dvs. så vel egne som klagers billetter, eller om han kun avbestilte egne billetter.

Klagers venn har samtykket i utlevering av lydloggen fra telefonsamtalen mellom ham og Norwegian. Nemnda har lyttet til lydloggen. Nemnda er av den oppfatning at det fremgår relativt klart av lydloggen at klagers venn og Norwegians saksbehandler misforstår hverandre. Etter nemndas vurdering er det ingen av partene som i utgangspunktet kan lastes for

dette. Nemnda har imidlertid delt seg i spørsmålet om Norwegian likevel kan lastes for at misforståelsen ikke ble avdekket.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegians representant på slutten av samtalen burde oppsummert hva som var oppfattet, dvs. at både innringers og klagers billetter skulle avbestilles. Ved oppsummeringen burde hun ha benyttet navnene på passasjerene. Ved kun å bekrefte at begge billetter skulle avbestilles, er det forståelig at innringeren oppfattet dette som en bekreftelse på at hans billett til Bangkok og hans billett fra Bangkok var avbestilt.**

Flertallet anbefaler etter dette at Norwegian refunderer de kansellerte billettene.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at så vel klagers venn som Norwegians representant er å laste, og at det er rimelig med en ansvarsfordeling. Mindretallet anbefaler at Norwegian refunderer halvparten av de kansellerte billettene.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer de kansellerte billettene.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*