

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellerte billetter.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

120/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av kansellerte billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter t/r Gran Canaria med avreise uke 8 fra Bergen. En uke før avreise ønsket klager å endre avreisedato. Hun ringte Norwegian og fikk der bekreftet at det var greit, og at Norwegian kunne garantere endring innen et halvt år, trolig lenger frem i tid.

Klager kom senere tilbake til Norwegian og ønsket å endre billettene til uke 16 i 2010. Hun fikk da opplyst at Norwegian ikke kunne garantere denne flyruten lenger enn til 3. april, uken før klagernes ferie.

Klager måtte kansellere billettene på grunn av feilinformasjon fra Norwegian. Utgiftene til billettene kreves refundert.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det følger av Norwegians vilkår at man kan endre bl.a. dato på billettene frem til 30 minutter før opprinnelig avgangstid.

Man kan ikke endre billetter frem i tid der Norwegian ikke har noe ruteprogram. Norwegian kan ikke se at deres konsulent skulle love noe som ikke er systemmessig gjennomførbart, og beklager at klager har misforstått endringsreglene.

Norwegian avviser klagernes krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian hadde flyginger til Las Palmas frem til og med 3. april 2010, for deretter å starte opp igjen den 2. november 2010.

Det har på denne bakgrunn formodningen mot seg at Norwegian i midten av februar 2010 skal ha opplyst at de kunne garantere endring innen et halvt år. Nemnda antar at det av en

eller annen grunn har oppstått en misforståelse mellom klagerne og Norwegian, men finner det ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for denne.

Det er etter dette ikke grunnlag for kravet om refusjon av billettutgiftene.

Vedtak:

Flyklagenemnda 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

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

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.