

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0702 /15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av ubenyttet billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers sønn skulle reise fra New York til Oslo den 19. april 2015 kl. 21:55 med DY7002. Han hadde separat tilslutningsbillett fra et annet sted. Da klager innså at tilslutningsflyet var forsinket, ringte han Norwegian med spørsmål om å endre DY7002. Klager fikk da beskjed om å vente til sønnen ankom New York.

Da klagers sønn ankom New York kl. 23:00 fikk han beskjed om at det var for sent å endre billetten. Han endte opp med å kjøpe ny billett fra New York til Oslo.

Klager krever full refusjon av ubenyttet Norwegianbillett, kroner 2 330.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Billetter kan endres via Norwegians nettsider, via telefon eller på flyplassen. Det er valgfritt. Endringer må skje minimum 30 minutter før avgang. Alle Norwegians konsulenter er godt kjent med Norwegians regler og frister for endring av billett. Dersom noe uvanlig blir avtalt mellom kunde og konsulent skal dette registreres i kundens bestilling. Det er ingen merknader i klagers bestilling.

Det er kundens ansvar å lese regler og vilkår som gjelder for billetten, og dersom det er mindre enn 30 minutter før avgang er det ikke mulig å endre billetten. Følgende er publisert under regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest:

«Navn, dato og tid kan endres innenfor samme billettype senest 30 minutter før opprinnelig avgang. Et tillegg pluss eventuell prisdifferanse vil tilkomme.»

Skatter og avgifter på kroner 173 er refundert. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår kan avreisetid endres innenfor samme billettype senest 30 minutter før avreise.

Dette er et sentralt vilkår som må forutsettes kjent av Norwegians kundebehandlere. Det har derfor etter nemndas vurdering i utgangspunktet formodningen mot seg at kundebehandleren har fraveket dette vilkåret.

På den annen side er klager klar på at han fikk anbefalt å vente med endringen til hans sønn kom til New York.

Nemnda har kun partenes påstander å forholde seg til. Nemnda finner etter en samlet vurdering mest sannsynlig at Norwegians kundebehandler ikke har gitt opplysninger eller råd i strid med Norwegians vilkår. Nemnda antar at klager har misforstått informasjonen han fikk. Nemnda kan imidlertid ikke se at Norwegian kan lastes for dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.