

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbeltbestilt reise.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

457/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av dobbeltbestilt reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Stavanger til Oslo t/r 26. - 28. august 2011 for tre personer. Klager ønsket i stedet å reise den 10. september og ringte Norwegian for å sjekke om hun kunne avbestille billettene i august mot full refusjon. Konsulenten hos Norwegian bekreftet at klager ville få full refusjon, og kansellerte billettene.

Klager oppdaget etter hvert at pengene likevel ikke refundert, og kontaktet Norwegian på nytt. Nå fikk hun beskjed om at det ikke var refusjon og at hun heller ikke kunne benytte de kansellerte billettene. Klager ville aldri ha kansellert reisen om hun hadde visst at de ikke kunne refunderes.

Klager krever billettene refundert, totalt kroner 6 724.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reisen på Norwegians nettside og krysset av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende: «Alle rabatterte billetter betales ved bestilling og kan ikke refunderes.»

Her fremkommer det klart at billettene ikke kunne refunderes.

Da klager kontaktet Norwegian, ble hun informert om at det kun var skatter og avgifter som var refunderbare.

Norwegian har opprettholdt sin informasjonsplikt og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår vil man ikke få refusjon ut over skatter og avgifter ved avbestilling av rabatterte billetter. Det står påstand mot påstand om Norwegians kundebehandler likevel informerte klager om at billetten ville bli refundert i sin helhet ved

avbestilling. Norwegian har fremlagt utskrift av sitt bestillingssystem der det fremkommer at klager ble informert om refusjon av skatter og avgifter.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det er mer sannsynlig at klager fikk informasjon i henhold til vilkårene, og at de ble gitt slik informasjon som fremgår av bestillingssystemet, enn at de ikke fikk slik informasjon. Nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men kan ikke se at Norwegian kan lastes for denne.

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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.