

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med endring av billett.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

023/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Den 27. oktober 2012 ringte klager Norwegian for å bestille en reise til Gran Canaria fra Gardermoen den 12. november. Av ulike årsaker ønsket klager den 28. oktober 2012 å endre avreisen til 17. november og ringte derfor Norwegian. Klager fikk bekreftet endringen muntlig. Klager mottok ingen e-post, men en SMS som sa at hun fortsatt hadde plass den 12. november. Klager regnet da med at endringen ikke hadde latt seg utføre likevel. Klager måtte som følge av dette gjøre endel endringer i sine planer, og det endte opp med at hun ikke lenger hadde behov for å reise verken den 12. eller den 17. november. Klager krever refundert billetten. Endringsgebyret har Norwegian tilbudt seg å refundere.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian sender ikke ut SMS ved endringer, kun ved nye bestillinger. Da klager den 27. oktober bestilte sin billett på Norwegians nettsider registrerte hun selv sin e-post adresse. Det ble sendt SMS og e-post til registrerte adresse på bekreftet reise 12. november Oslo - Las Palmas. Bestillingen hadde referanse 42DYG. Den 28. oktober ringte klager Norwegians kundesenter og endret til ny avreisedato Oslo - Las Palmas 17. november. Konsulenten repeterte bestillingen og sendte ny e-post til adressen selv hadde registrert. Det ble altså ikke sendt SMS. Norwegian har hørt på lydlogg av samtalen med selskapets kundesenter og klager, og det er ingen tvil om at klager fikk bekreftet sin endring, og at hun nå hadde plass den 17. november Oslo - Las Palmas. Samtidig som klager endret billetten, bestilte hun en ny reise fra Las Palmas til Oslo, referanse 48RC4S. Bestillingen ble repetert, og det ble sendt SMS og e-post til registrerte adresse på den nye bestillingen.

Klager har ved flere anledninger vært i kontakt med Norwegian for å sjekke at hennes e-post adresse har vært korrekt. Klager har bekreftet at e-post adressen var korrekt. Til tross for dette viser det seg at hennes e-post adresse ikke har vært korrekt.

Norwegian ønsker å refundere klagers endringsgebyr siden hun ringte tilbake innen 24 timer. Klager anfører at hun ikke lenger hadde behov for å reise, dette medfører ingen rett til refusjon av flybillettene.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme refusjon av billetter.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda har oppfattet klagen slik at den gjelder flyreise 12./17. november. Det synes således ikke å være uenighet om avreisen 22. november.

Nemnda legger til grunn at klager den 27. oktober 2012 bestilte reise til Las Palmas fra Gardermoen med avreise den 12. november. Bestillingen ble foretatt på Norwegians hjemmeside. Klager la her inn sin e-postadresse.

Det synes ikke omtvistet at klager tok kontakt med Norwegian den 28. oktober 2012 for å endre avreisen til den 17. november 2012. Endringen ble akseptert av Norwegian. Endringen ble gjort innen 24 timer etter den opprinnelige bestilling, og endringen skulle således blitt tillatt uten gebyr. Norwegian har i ettertid refundert gebyret.

Nemnda legger til grunn at Norwegian bekreftet endringen på e-post til den e-postadresse klager hadde oppgitt til Norwegian. Denne viste seg senere å være feil. Klager mottok således ikke denne e-posten.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke kan lastes for at klager ikke fikk bekreftelse på e-post. Klager hadde selv oppgitt feil e-postadresse. Hvis klager var i tvil om status på billettene, burde hun ha kontaktet Norwegian på nytt.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av billetten.

Nemnda bemerker avslutningsvis at nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av skriftlig materiale. Nemnda vil således ikke høre en lydlogg. I den utstrekning en part vil påberope seg en lydlogg, må utskrift av denne forelegges nemnda. Som det fremkommer ovenfor, har nemnda oppfattet det slik at det ikke er uenighet om innholdet i samtalen den 28. oktober.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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.