

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

053/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med DY129 fra Stavanger til Bergen den 16. oktober 2011 kl. 17:15. Klager sjekket inn elektronisk. Kl. 16:30 møtte klager opp ved drop in luggage for å betale for en stk colli. Klager fikk beskjed om at etternavnet hennes manglet på billetten. Dette var klager klar over da hun på utreisen to dager tidligere fikk beskjed av Norwegian på Flesland, om å gi beskjed om dette på returen. Klager hadde altså ingen problem med utreisen.

Klager fikk beskjed om å ta med seg kofferten og henvende seg i billettskranken for her å betale kroner 300 for navnendring. I billettskranken møtte klager en svært lite serviceinnstilt person som ikke fikk til å endre navn på billetten. Hun brukte så lang tid på ingenting, slik at klager mistet flyet sitt. Klager endte opp med å kjøpe ny billett med et annet selskap.

Klager stiller seg svært kritisk til måten hun ble behandlet på av personen i billettskranken.

Klager krever refusjon av ny billett, kroner 867.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I klagers profil hos Norwegian mangler hennes etternavn. Hver gang hun bestiller reiser vil etternavnet mangle så fremt hun ikke legger inn sitt etternavn.

Bestillingsløsningen på internett er helt avhengig av de valg som gjøres av bestilleren.

Reiseplanen kan ikke endre seg underveis i en og samme bestilling med mindre man gjør et nytt søk.

Som bestiller på nettsiden, er man selv ansvarlig for å kontrollere at all informasjon stemmer. Før man får fullført en bestilling må man krysse av for å ha lest regler og vilkår, samt kontrollere at all informasjon er korrekt. Dersom man til tross for dette likevel oppdager en feil i bestillingen, har man fire timer på seg til å annullere bestillingen.

Norwegians handlingagent på Sola har i dette tilfellet handlet helt korrekt i henhold til flyselskapets regler og vilkår. Norwegian beklager dersom det oppstod ubehageligheter mellom klager og handlingagenten da det til slutt viste seg at det var for sent å endre billetten.

På utreisen fikk klager beskjed om å endre navnet sitt før returreisen. Klager møtte opp kl. 16:30, 15 minutter før innsjekk stengte. Norwegian kan ikke lastes for at klager beregnet for dårlig tid til å endre navn og for å betale for ekstra bagasje.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

For å ha rett til befordring må det være samsvar mellom billett og navn på person. Ved en feil inneholdt klagers billett ikke klagers etternavn. Det er uklart for nemnda hvordan dette har skjedd.

Klager ble ved utreise fra Bergen gjort oppmerksom på feilen, og hun ble oppfordret til å rette opp denne før hjemreisen. Det fremkommer av Norwegians vilkår at navneendring kan skje innen 30 minutter før avgang.

Nemnda legger på bakgrunn av utskrift fra Norwegians bestillingshistorikk til grunn at billetten første ble forsøkt endret kl. 16.52. Dette var mindre enn 30 minutter før avgang, og endringen lot seg ikke gjennomføre.

Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for at navnet ikke ble forsøkt endret på et tidligere tidspunkt. Endring av navn må skje hos Norwegians billettkontor og kan ikke foretas ved bag drop eller lignende.

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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.