

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2018-00836

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to flybilletter tur/retur Oslo - Bergen på vegne av sin mor og sin datter. De to skulle reise med DY630 fra Oslo til Bergen 22. desember og med DY605 fra Bergen til Oslo 27. desember.

Klager fant senere ut at datteren skulle bli igjen i Bergen, og ønsket å avbestille hennes returbillett. Han fikk informasjon om at han kunne få refusjon av skatter og avgifter. Klager søkte om dette og mottok refusjon.

Da de to reisende ankom Oslo lufthavn 22. desember viser det seg at Norwegian har kansellert datterens billett både til og fra Bergen. Klagers mor fikk beskjed om å klage til Norwegian. De reisendes eneste mulighet var å kjøpe nye billetter for avreise 23. desember. De to måtte reise tilbake til klagers mor for avreise påfølgende dag. På bakgrunn av de nevnte forhold har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 4 827 for nye flybilletter og togbilletter tur/retur Oslo lufthavn til klagers hjemsted til kroner 420.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte flybilletter 27. november 2017. Følgende bestilling ble gjort denne dagen:

DY630 fra Oslo til Bergen 22. desember 2017 kl. 19.40.

DY605 fra Bergen til Oslo 27. desember kl. 07.30.

Det ble bestilt to billetter i denne bookingen. Bookingen gjaldt klagers mor og klagers datter med etternavn X.

Klager ble under prosessen informert om pris og reglene for avbestilling. Avbestilling kan skje innen fire timer etter bestilling. Dersom man kontakter Norwegian innen 24 timer etter bestilling kan man kansellere billetten vederlagsfritt mot at man bestiller ny billett.

Klager ringer inn og kansellerer billetten 28. november 2017 kl. 09.34. Billetten ble kansellert og refundert og det ble bestilt nye billetter med ny bookingreferanse.

28. november 2018 ble det gjort en bestilling via telefon til Norwegians kundeservice for klagers mor og datter med etternavn X:

DY630 fra Oslo til Bergen 22. desember kl. 19.40

DY631 fra Bergen til Oslo 26. desember kl. 16.20.

Reisedokumentene ble sendt til oppgitt e-postadresse @live.com. Klager har i klagen til Transportklagenemnda fremhevet at e-postadressen var feil. Norwegians kundekonsulent opplyste videre om at eventuelle endringer mot refusjon må skje innen 24 timer etter bestilling.

Klager ringte deretter Norwegian 5. desember for å gjøre endringer for én av passasjerene i bookingen. Da det har gått mer enn 24 timer etter bestilling ville det ikke være mulig å få endret billettene kostnadsfritt. For å kunne foreta endringen ble passasjerens som skal endre billett fjernet fra den opprinnelige bookingen og fikk derfor eget referansenummer. Dette gjelder om billetten skal kanselleres eller endres. Det fremgår av klagers bestilling at han var usikker på om billetten skulle kanselleres. Klager ringte tilbake én time senere og billetten blir kansellert i tråd med klagers ønsker.

Samme dag ble det bestilt nye billetter med DY606 fra Oslo til Bergen 23. desember 2017 for klagers mor og datter med etternavn Y. Disse billettene har blitt benyttet. Norwegian stiller spørsmål ved at klagers datter endret etternavn fra X til Y mellom de to bestillingene.

Klager har etter selskapets syn fått endret sine billetter i henhold til 24-timersregelen én gang. Ved andre endringer var det for sent å endre gratis. Det ble bestemt av klager at billetten til datteren skulle kanselleres. I alle tilfeller ville ikke klager motta full refusjon av denne. Klager hevder at han ikke har kansellert billetten. At billetten var ønsket kansellert fremgår imidlertid av notatene i klagers bestilling. Norwegian har refundert skatter og avgifter, og avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager hevder at han ikke har kansellert sin datters billett. Norwegian anfører at kundekonsulenten har notert at klager ga beskjed om å kansellere billetten.

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under nemndsbehandlingen, og at den således ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken må derfor avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)