

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krever refusjon av ubenyttet billett.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1568/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ønsket å endre billetten. For å kunne gjøre dette trengte hun en «one-time» kode. Hun ba Norwegian om å sende denne på sms da hennes e-post adresse var endret.

Klager mottok ikke hjelp innen hun skulle fly den 27. august.

Klager krever refusjon av ubenyttet billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian Air Shuttle ASA har i det vesentlige anført:

En «one-time» kode er helt nødvendig for å kunne endre en flybillett. Norwegian synes det er merkelig at klager ikke har mottatt denne koden, da klager aldri har endret sitt telefonnummer. Norwegian kan se at det har blitt sendt 28 «one-time» koder til klager mellom den 5. og 26. august. De vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian forstår frustrasjonen til klager, men kan ikke finne noe galt med sine systemer. Det eneste rimelige forklaringen er at telefonnummeret i bookingen er feil eller hennes telefon ikke kunne motta sms.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetten, men de har refundert 34 euro for avgifter.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I klagers epost av 6. august 2015 ba klager om «the one time code» tilsendt på sms fordi hennes epostadresse var endret. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian har sendt koden flere ganger til klagers oppgitte telefonnummer.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke fikk endret billetten. Slik saken er opplyst, kan nemnda imidlertid ikke se at Norwegian kan lastes for dette.

Nemnda finner 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, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.