

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet ruteendring.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

359/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billetter grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Oslo - Paris 27. - 30. mai 2011.

Klager mottok først en melding om ruteendring den 16. mars, deretter nok en melding den 24. mars.

Klager kontaktet derfor Norwegian for å sjekke om det var mulig å kansellere reisen mot full refusjon. Norwegians representant skulle sjekke saken, men dersom de ikke hørte fra henne ville reisen bli kansellert og refundert. Norwegians påstand om at konsulenten ikke har uttalt dette, er «en grov omskriving av sannheten».

Klage hørte ikke fra Norwegian igjen, og avbestilte derfor hotellet i Paris, i god tro at alt var i orden. Overraskelsen var derfor stor da klager like før avreise mottok en sms om ombordstigning.

Klager krever full refusjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling hos Norwegian, må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det følgende:

«Norwegian tar forbehold om ruteendringer. Alle endringer i tidspunkt for reisen meddeles via e-post adressen oppgitt i reservasjonen, eller telefonnummer lagt inn i reservasjonen»

Videre står det:

«Dersom ruteendringen er på mer enn 60 minutter vil vi tilby gratis endring på samme destinasjon eller refusjon av din bestilling.»

Da ruteendringen kun var på fem minutter, kan Norwegian ikke imøtekomme krav om refusjon. Norwegians representant informerte klager om at hun kun ville få refundert skatter og avgifter dersom hun ville kansellere reisen.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegians vilkår at man ved ruteendring på mer enn 60 minutter kan få refundert billetten. Det står påstand mot påstand om Norwegians kundekonsulent i dette tilfellet, der endringen var på fem minutter på returreisen, likevel lovet klager at billetten ville bli refundert om klager ikke hørte noe annet.

Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Det har imidlertid etter nemndas vurdering formodningen mot seg at Norwegian har gjort et slikt markant avvik fra reglene uten å ha fulgt dette opp eller notert noe om dette i bestillingshistorikken. Etter en samlet vurdering finner nemnda det således mer sannsynlig at Norwegian ikke lovet full refusjon enn at det ble lovet. Nemnda kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punktet, men finner ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for denne.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda 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

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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.