

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av uriktig endring av billett.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00287

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise fra Berlin til Oslo den 27. juli 2015 kl. 12:05, med booking referanse 8CUHSY.

Den 26. juli ringte klager kundesenteret for å endre avreisetidspunktet til en senere avgang, da han ikke ville rekke avgangen kl. 12:05. Kundebehandleren sa at det var mulig mot en avgift på kr 1 800. Klager godtok dette.

Klager ankom flyplassen i Berlin 27. juli, og fikk beskjed om at det er returen fra Oslo til Berlin den 28. august (YGIZXW) som er endret. Klager hadde aldri bedt om dette.

Alle flyvninger var fullbooket den 27. juli, og klager måtte overnatte på hotell i Berlin for så å ta tog fra Berlin til København og fly videre til Oslo. Klager ble påført 10 000 kroner i reiseutgifter samt utlegg til hotell mv. Han krever at Norwegian erstatter utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med referanse YGIZXW fra Oslo til Berlin 28. august 2015, og en billett med referanse 8CUHSY fra Berlin til Oslo 27. juli 2015 kl. 12:15.

Klager ringte kundesenteret 26. juli og ba om å få ombooke reisen. Det følger av Norwegians logg at reisen 28. august ble ombooket til kl. 18:00.

Det vises til fremlagt loggen fra samtalen mellom klager og agenten. Hvor beskjeden «repeated to the person» fremgår. Dette er en sikkerhetsventil som Norwegians agenter benytter ved at de på slutten av samtalen oppsummerer passasjerens ønsker, og får han til å repetere det slik at det ikke oppstår noen misforståelser. Dette ble således gjort

i denne saken, og kan leses slik at passasjeren bekreftet ombooking av flyvningen 28. august til kl.18:00.

Videre er passasjeren selv ansvarlig for å sjekke at reisedokumentene han får tilsendt er korrekte. Dette betyr at han selv er nærmest til å bære risikoen for å unnlate å sjekke billetten sin.

Det at klager tidvis hadde problemer med å forstå agenten i telefonen tilsier at han burde undersøkt billetten han fikk tilsendt, slik at den stemte etter hans ønske.

Etter dette taler de fremlagte dokumentene for at Norwegians kundebehandler dobbeltsjekket med klager på telefonen om at rett ombooking ble gjort. Videre er klager selv å belaste da han ikke sjekket reisedokumentene før det var for sent.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at det har oppstått en misforståelse mellom Norwegian og klager vedrørende endring av billetten. Klager ønsket å endre avreisetidspunkt på reisen den 27. juli, mens Norwegian endret avreisetidspunktet på reisen den 28. august.

Klager har opplyst at kundebehandler snakket dårlig norsk og at hun hadde problemer med å skjønne ham.

I henhold til Norwegians salgsrutiner skal kundebehandleren repetere endringen før endringen gjennomføres. I følge Norwegians log be det gjort. Norwegian sendte også ut nye billetter på epost, Klager sjekket ikke disse.

Nemnda kan avvise en klage dersom saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring, eller saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d. Nemnda er av den oppfatning at det er tilfelle for denne saken. Saken blir derfor å avvise.

Vedtak

Klagen avvises.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

