

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til nye billetter grunnet uriktig kansellering av billett.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00300

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers tidligere samboer hadde bestilt en reise for seg, klager og klagers datter fra Oslo til København den 20. juli 2015 kl. 07:40, med referansenummer 7ESHDV.

Grunnet samboerbrudd ringte klager til kundeservice med spørsmålet i hvilken grad det var mulig å betale tidligere samboer for billettene som fremdeles skulle benyttes, og samtidig være garantert at de to billettene det gjaldt ikke ble kansellert når tidligere samboer kansellerte sin.

Norwegian ga da klager et eget referansenummer (8LV5QW), og forsikret om at billettene ikke kunne kanselleres når samboeren kansellerte sin. Dette hevder klager er tatt opp på lydopptak.

På flyplassen den 20. juli fikk klager beskjed om at billettene var slettet den 16.juli. Dette resulterte i at klager måtte kjøpe to nye billetter tur/retur (YASE15) til kroner 6 852.

Klager krever refusjon av utgiftene til de nye billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Billetten med referanse 7ESHDV ble bestilt og betalt den 12. juni 2015 av en tredjeperson, som klager beskriver som tidligere kjæreste. Billetten gjaldt en reise for to voksne og ett barn tur/retur København-Oslo-København fra 20-22. juli 2015.

Den 8. juli skal klager ha ringt til Norwegians kontaktsenter, og bedt om å få reisen delt opp i en egen referanse, herunder 8LV5QW. Klager hevder at det ble lovet at denne reisen skulle bestå. Det er slik at den som har bestilt og betalt for en reise har autorisasjonen til å endre og kansellere billetten. Dette er Norwegians agenter klar over,

og Norwegian finner det derfor usannsynlig at klager ble lovet noe omkring en billett som er betalt fra en annen persons kredittkort.

Selv om klager fikk reisen splittet i eget referansenummer betyr ikke det at billettene er overført til klager, da det er den som har betalt for reisen som fortsatt har anledning til å kontrollere varen som er kjøpt.

Den 16. juli skal kjøper av billettene ha ringt og kansellert begge reisene, og samtidig blitt informert om vilkårene for billettene. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Det er ikke sannsynliggjort at tredjeperson ikke skal ha visst at begge billettene ble kansellert, da det i bookingsystemet Amadeus som Norwegians agenter bruker ved slike hendelser krever ekstra tastetrykk for å bevege seg mellom billettene med ulike referanser.

Klager hevder at hun har fått beskjed om at telefonsamtaler skal gjenopprettes. Norwegian har ikke lydopptak på alle samtaler. Det brukes i hovedsak i forbindelse med opplæring, og i Norge er det satt restriksjoner på å ta opp samtaler. Dette er kundebehandlerne klar over, og Norwegian finner det derfor lite sannsynlig at klager skal ha fått denne lovnaden.

Klager har ikke bevist at hun skal ha betalt noe for den opprinnelige billetten, og Norwegian anser dette som en privatsak mellom klager og kjøper av nevnte billett.

Norwegian finner ikke klagers påstander sannsynliggjorte og med henvisning til overnevnte har Norwegian ikke anledning til å imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til nye billetter.

### **Nemnda bemerker**

Klagers tidligere samboer har foretatt den opprinnelige bestilling og betalt for den. Ved bestilling fikk han oppgitt et referansenummer og han har under henvisning til dette rett til å disponere over alle tre billettene.

Det står påstand mot påstand hva klager fikk opplyst ved sin henvendelse til Norwegian og hva som skjedde senere. Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, finner det mest sannsynlig at Norwegian ikke har opplyst klager at hennes og datterens billetter ikke kunne kanselleres selv om samboeren kansellerte sin. Flertallet viser til at dette ville være i strid med regelen om at den som har bestilt og betalt for en reise har autorisasjon til å disponere over hele billetten, herunder kansellere den. Dette er en grunnleggende regel man må kunne forvente at Norwegians kundesenter kjenner til og praktiserer. Flertallet ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse her, men kan ikke se at Norwegian kan lastes for dette.

Flertallet bemerker for øvrig at det fremgår av Norwegians bestillingshistorikk at klagers tidligere samboer har svart bekreftende på at alle tre billettene skal kanselleres.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at Norwegian har opptrådt korrekt, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukernes representanter, finner faktum uklart, og at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Mindretallet er derfor av den oppfatning at klagen bør avvises fra behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt:

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)