

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med ombooking av reise.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

112/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med ombooking av reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett fra Kathmandu til Dubai, og ny billett fra Dubai til Tromsø via København og Oslo med Norwegian den 30. november 2012. Billetten fra Kathmandu til Dubai ble kansellert, slik at klager ville miste sin videreforbindelse.

Klager kontaktet Norwegian kundesenter for å sjekke mulighet for å booke om billetten, men ble møtt av en lite servicevennlig person som ikke kunne bistå med hjelp eller råd.

Klager ringte tilbake dagen etter og ble fortalt at det nå var for sent å endre billetten siden flyet var gått. Hadde klager fått beskjed om dette dagen før hadde de ikke behøvd å kjøpe nye billetter hjem til kroner 11 494.

Klager krever refundert kroner 11 494.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegian regler og vilkår står det at man kan endre sin bestilling opptil 30 minutter før avgang mot gebyr. Passasjerer forplikter å sette seg inn i betingelsene som gjelder for reisen.

Norwegian mener informasjon om endringsmulighetene var tilstrekkelig tilgjengelig for klager, og kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår kan endringer (navn, dato/tid, destinasjon) gjøres inntil 30 minutter før opprinnelig avgangstid mot et tillegg.

Det er på det rene at klagerne ikke endret billettene innen fristen. Nemnda kan ikke se bort fra at dette skyldtes en misforståelse, men finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at Norwegian eventuelt 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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes 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.