

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

895/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Ålborg for sin venninne, for avreise den 7. oktober 2013 kl. 18:55 med DY988. Da venninnen skulle sjekke inn, ble hun avvist med beskjed om at bestillingen var kansellert per telefon.

Verken klager eller hans venninne har ringt inn og kansellert reisen. Det må bety at en tredje person har fått tilgang til bestillingen og kansellert reisen uten deres samtykke. Klager stiller seg sterkt kritisk til at Norwegian ikke fører strengere kontroller når noen ringer for å kansellere en reise.

Hendelsen medførte store kostnader for klager og venninnen. Hun gikk videre glipp av viktig undervisning på universitetet hun studerer ved.

Klager krever refundert ny billett Oslo - Ålborg, samt refusjon av utgifter til kost og losji i Oslo. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Billetten klager refererer til ble kansellert 7. oktober 2013 kl.16:42, kort tid før avreise. Årsaken som ble oppgitt av innringeren var sykdom. Agenten informerte om at billetten ikke kunne refunderes etter at den var kansellert.

For å kunne endre eller kansellere en billett må man ha tilgang på billetten ved enten å oppgi referansenummer eller kredittkortnummer som billetten ble betalt med. Det er svært viktig at referansenummer ikke kommer på avveie.

Norwegian kan ikke stå ansvarlig for at billetter endres eller avbestilles av noen som har fått tilgang til referansenummer eller kredittkortnummer. Det er ikke uvanlig at passasjerer ringer inn for å endre eller kansellere en reise, og det er ingen grunn til at det skal vekke en mistanke hos agenten som tar imot henvendelsen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at en person, som hadde tilgang til bestillingsnummeret eller kortnummeret reisen var bestilt med, ringte inn og avbestilte reisen pga. sykdom.

Nemnda er av den oppfatning at det var korrekt av Norwegian å kansellere billetten. Bestillingsnummeret er unikt, og den som har tilgang til dette eller kortnummeret må i forhold til Norwegian anses som legitimert til å disponere over billetten. Det skjer daglig en rekke endringer av billetter, og det er ikke uvanlig at en ikke refunderbar billett kanselleres.

Nemnda finner etter dette 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, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, 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.