

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved feilinformasjon på telefon.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00747

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte tur/retur-billetter fra Oslo til Stavanger fra Travellink kort tid før avreise 16. november 2018. Utreisen var opprinnelig med DY534 fra Oslo til Stavanger kl. 14.30. Bestillingsbekreftelsen ble oversendt til klager pr. e-post kl. 11.05 på avreisedagen. Klager ble forsinket, blant annet i sikkerhetskontrollen. Han ankom ikke gate før 15 minutter før flyet gikk, og ble nektet ombordstigning.

Deretter gikk klager til Norwegians informasjonsskranke, men fant ingen i skranken. Han ringte til kundeservice kl. 14.34, og fikk beskjed om at ingen av billettene var refunderbare. Klager spurte spesifikt om det var mulig å få refundert returbilletten med DY541, men fikk til svar at dette ikke var mulig. På nettsidene til Norwegian opplyses det imidlertid om at full refusjon kan gis innen fire timer etter det opprinnelige kjøpet. Dersom kundeservice hadde svart korrekt, ville klager ha avbestilt hele reisen og droppet reisen til Stavanger. Han kjøpte imidlertid ny billett med DY540 til Stavanger samme dag som følge av feilinformasjon.

Klager er innforstått med at han ikke har krav på refusjon for utreisen, da han selv er ansvarlig for å komme tidsnok til gate. Han har imidlertid fremsatt krav om refusjon av billettpris for DY540 og DY541, som følge av feilinformasjon fra Norwegians side. Klagers totale krav beløper seg til kroner 2 909.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom gate for sent til å være med sin opprinnelige avgang med DY534 fra Oslo til Stavanger 16. november 2018. Han ringte derfor til Norwegians kundesenter for endring av reise. Det er ikke mulig å endre avgangstid, da dette må gjøres minimum 30 minutter før avgangstid. Det fremgår av loggen fra telefonsamtalen at klager ønsket prisanslag for ny reise til Stavanger, og at han ville bestille denne reisen på egen hånd etter endt samtale.

Dersom klager hadde bedt om kansellering og refusjon av returbilletten på tidspunktet for telefonsamtalen, ville han blitt opplyst om at dette måtte gjøres på nett. Det fremkommer ingen steder at klager har bedt om kansellering av hjemreise, samt forsøkt å gjennomføre dette selv.

Norwegian viser i denne forbindelse til sine generelle vilkår som klager har godkjent ved kjøp av billetter. Her fremkommer vilkårene for kansellering og refusjon av lavprisbilletter. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Hvilken informasjon som ble gitt til klager av kundeservice, og hvilke opplysninger klager ga om kjøpstidspunktet, er det ikke mulig for nemnda å ta stilling til.

Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og saken egner seg ikke for behandling i nemnda. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)