

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av påførte merutgifter som følge av feilinformasjon fra Norwegian ved setereservasjon på flyreise.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

232/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Refusjon av påførte merutgifter som følge av feilinformasjon fra Norwegian ved setereservasjon på flyreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Gardermoen - Alicante med Norwegian. Reisen i sin helhet ble bestilt og betalt gjennom Solfaktor. Reisen ble betalt med klageres fars kredittkort.

Klager ville reserve sete for reisen, men fant ikke noe om dette på Solfaktors nettside. Men da klager mottok billetten fra Solfaktor, kom det fram at det var mulig å reservere sete gjennom Norwegian. Klager prøvde å reservere sete over nettet, men det gikk ikke. Klager tok så direkte kontakt med Norwegian og fikk reservasjonen ordnet mot et gebyr som ble belastet kredittkortet. Det var greit for klager.

Da klager sjekket sin konto før avreise, viste det seg at Norwegian hadde trukket kontoen for kr 3.432. Klager var belastet for hele reisen. Klager henvendte seg da til Solfaktor som forklarte at det var kun Solfaktor som kunne foreta setereservasjon for henne. Og viser til at Norwegian ikke har mulighet til å selge setereservasjon, men skulle ha henvendt henne til dem. Klager henviser til at Norwegian her har gjort to grove feil, først solgt klager et produkt som de ikke skulle gjøre, og deretter belastet henne dobbelt opp for flybilletten.

Solfaktor tok kontakt med Norwegian, som erkjente feilen, og de lovte å tilbakeføre beløpet omgående. Klager har ikke mottatt beløpet og ble av den grunn sittende igjen med lite penger på sin ferie. Klager mener at ferien ble ødelagt på grunn av at Norwegian ikke tilbakebetalte det lovete beløpet. Ferien kostet kr 7.400, og klager ber om å få refusjon av dette fra Norwegian.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at når klager har bestilt en reise via et reisebyrå og deretter tar kontakt med Norwegian, som er en annen leverandør, for å bestille ekstra tjenester vil det dessverre kunne oppstå feil slik som i dette tilfellet.

Det på grunn av at billettene blir belastet de reisende på forskjellige måter fra reisebyrå og Norwegian. Norwegian beklager de konsekvensene dette fikk for klagers reise og viser til at det skyldtes en feil fra deres konsulent.

Denne feilen er rettet opp ved at klager har fått refundert belastningen.

Norwegian viser til om klager har hatt noen ekstra kostnader i forbindelse med denne belastningen, ber de henne sende kvitteringene til dem.

Norwegian viser i sitt brev av 26. juni 2009 til klager at de i henhold til Luftfartsloven kun er erstatningspliktige for direkte økonomisk tap, det vil si at de vil dekke klagers utgifter til telefon på kr 150. Norwegian vil ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon for ødelagt ferie.

Nemnda bemerker:

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at Norwegian ved en feil belastet klager med kr 3.432. Beløpet er senere betalt tilbake. Nemnda har liten forståelse for Norwegians anførsel om at en slik feil lett kan oppstå.

Feilbelastningen førte til at klager hadde minimal med penger under ferieturen.

Dette førte til et sterkt redusert utbytte av ferien.

Klager har etter alminnelig erstatningsrettslige prinsipper rett til erstatning for det økonomiske tap hun ble påført. Det har hun fått. Redusert utbytte av ferien kan etter nemndas vurdering ikke anses om et økonomisk tap. Det må anses som en ulempe, et ikke-økonomisk tap. Rent juridisk har ikke klager rett til å få erstattet et slikt tap.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.