

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til billetter. Dobbeltbestilling.

### Dato

30.06.2011

### Saksnummer

345/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter til billetter. Dobbeltbestilling.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 7. april 2010 bestilte klager billetter til Berlin. Reisetidspunkt: 2- 6 september 2010. Klager mottok billettene på mail samme dag.

Den 29. august fant klager ut at hun må ha glemt å kjøpe billett mellom Ålesund og Oslo tur retur da hun ikke kan finne e-post bekreftelse fra Norwegian.

Hun bestilte derfor tilslutningsbilletter Ålesund - Oslo - Ålesund.

Mens klager var i Berlin, kom hun til å lese igjennom gamle SMS. Der fant hun et referansenummer fra Norwegian og skjønte at hun faktisk hadde kjøpt billetter for hele reisen den 7. april.

I og med at klager ikke hadde mottatt reisedokumenter på reisen t/r Ålesund Gardermoen, bestemte hun seg for å klage til selskapet og be om å få refundert utlegget til de unødvendige kjøpte billettene.

Klager tok kontakt med Norwegian på telefon da hun kom til Gardermoen. Kundebehandleren sa at det sto på den informasjonen hun hadde tilgjengelig at det var utstedt reisedokumenter, men siden klager insisterte på at hun aldri hadde fått noen reisedokumenter, valgte klagebehandleren å tro på klager. Klager skulle derfor få refundert pengene for billettkjøp nr 2.

Kort tid etter ringte saksbehandleren opp igjen. Hun fortalte at hun hadde overhørt deler av samtalen klager hadde hatt med sitt reisefølge, da klager ikke hadde slått av telefonen sin. Hun hadde oppfattet at klager hadde lurt henne. Klager ville derfor likevel ikke få refundert billettene.

Klager føler det svært ubehagelig å bli beskyldt for fusk. Hun krever en unnskyldning samt refusjon av billettutgiftene.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

Norwegian beklager dersom klager hadde en dårlig opplevelse på telefonen, men de mener dette er irrelevant da man ikke har krav på refusjon av rabatterte billetter.

Norwegian mener klager kunne sjekket med flyselskapet om hun hadde kjøpt billetter mellom Ålesund og Oslo før hun bestilte nye billetter. Hun finner også alle sine reisedokumenter under «mine sider» på Norwegians nettsider.

Flyselskapet kan også dokumentere at de har sendt ut reisebekreftelse på e-post.

Norwegian avslår klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av den foreliggende dokumentasjon fra Norwegian til grunn at bekreftelse på det første kjøp av billetter Ålesund-Gardermoen t/r ble sendt klager per e-post kort tid etter bestillingen den 7. april. Det er videre sendt en bekreftelse på SMS til klager. Billettkostnaden er også trukket fra klagers konto.

Nemnda er av den oppfatning at klager i utgangspunktet må bære ansvaret for at hun bestilte billetter til samme flygning på et senere tidspunkt.

Nemnda legger til grunn at Norwegians kundebehandler i første samtale med klager 6. september 2010 sa at klager ville få refundert billett kjøp nr 2. Dette ble imidlertid trukket tilbake da kundebehandleren følte seg lurt av klager.

Nemnda er av den oppfatning at klager i utgangspunktet må kunne stole på et løfte om tilbakebetaling fra en av Norwegians ansatte. Dette gjelder selv om klager etter Norwegians regler ikke hadde rett til refusjon. Det kan ikke gå ut over klager om kundebehandleren har overskredet sine fullmakter.

Norwegian har etter forespørsel fra nemnda fremlagt uttalelse fra teamlederen som foretok beslutningene samt informasjon fra den aktuelle bestilling. Teamlederens uttalelse samt kopi av bestillingsinformasjonen er meddelt klager. Klager har ikke fremsatt bemerkninger. Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger sannsynlighetsovervekt for at teamleders løfte om tilbakebetaling av billettutgifter ble gitt under uriktige forutsetninger som klager var kjent med. Et slikt løfte binder ikke Norwegian, og nemnda finner 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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*