

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Dekning av merkostnader på grunn av ikke informert på forhånd om endret avreise-tidspunkt på returreise fra Warszawa.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

245/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Dekning av merkostnader på grunn av ikke informert på forhånd om endret avreise-tidspunkt på returreise fra Warszawa.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge skulle returnere fra Warszawa 15. juli 2009 til Oslo.

Da de møtte opp på flyplassen var flyet gått. Klager hadde ikke mottatt noen informasjon om endrede rutetider fra Norwegian.

Klager tok kontakt med Norwegian fra flyplassen i Warszawa der fikk hun beskjed om at hun hadde bekreftet ruteendringen. Klager mener at det eneste hun har bekreftet ovenfor Norwegian er mottakelsen av ny avgangstid og nye billetter fra Oslo til Krakow.

Denne ruteendringen har påført klagerne en utgift på kr 18.780 for hotell og reise og et tillegg på ca kr 1.000 for mat og transport. Klager har også hatt ekstraavgifter til telefon på grunn av dette.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har i sitt brev til Flyklagenemnda lagt ved 3 vedlegg.

Vedlegg 1

I dette vedlegget vises det til at Norwegian har sendt informasjon til klager, 1. gang 7. november og 2. gang 26. mars 2009. Ingen av disse meldingene har blitt åpnet. Så prøvde Norwegian igjen å sende informasjonen om ruteendring 8. april denne mailen er åpnet av klager og det er blitt klikket på linken for å godta ruteendringen kl 18.05 samme dag.

Vedlegg 2

Er et eksempel på mailen som er sendt og godtatt av klager.

Vedlegg3

Viser hvilken mail adresse som Norwegian har sendt ruteendringen til og hvilket referansenummer det gjelder.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved bestilling av billettene oppga e-postadresse: -----@skole.Bfk.no.

Etter bestilling endret Norwegian avgangstiden på returreisen fra Warszawa fra kl 20.45 til kl 14.20. Melding om endring blir sendt ut til bestillers e-postadresse. Nemnda legger til grunn at det ble gjort i dette tilfellet. Partene er uenige om klager har akseptert denne endringen eller ikke.

Det fremgår av den fremlagte logg at klager har akseptert endringen på returreisen fra Warszawa den 15. juli 2009. Nemnda kan ikke se bort fra at dette kan ha skjedd ved en misforståelse, men de foreliggende opplysninger gir ikke grunn til å laste Norwegian for dette. Nemnda er av den oppfatning at klager må bære ansvaret for at hun ikke møtte frem i tide. 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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.