

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feilinformasjon.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

111/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet feilinformasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

I påvente av at Norwegian skulle sette opp sin direkterute fra Gran Canaria til Bergen, bestilte klager kun utreise fra Bergen til Gran Canaria for reise 24. mars 2012 og hotell.

Da det tok tid før ruten ble satt opp kontaktet klager Norwegian. Her fikk han beskjed om at direkteruten fra Gran Canaria til Bergen ikke ville bli satt opp på sommerprogrammet i år. Klager bestilte derfor retur via København for kroner 10 965 for fem personer en vei.

Senere oppdaget klager at Norwegian likevel hadde satt opp direkterute fra Gran Canaria til Bergen ut april, og at prisen lå på kroner 7 172 for fem personer.

Klager stiller seg svært kritisk til feilinformasjon fra Norwegian, og krever refundert mellomlegget på kroner 3 793.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Da klager kontaktet Norwegian i november 2011, hadde flyselskapet ingen planer om å ha direkteruten fra Gran Canaria til Bergen i april.

Norwegian kan ikke aldri gi garanti vedrørende sine ruter. Et ruteoppsett avhenger av etterspørsel, og siden Norwegian mottok svært mange henvendelser vedrørende denne strekningen, valgte Norwegian å forlenge ruten ut april.

Det fremkommer klart i Norwegians vilkår at en billett ikke kan nedgraderes, på grunnlag av dette kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian først i februar 2012 besluttet å forlenge direkteflygningen Gran Canaria - Bergen ut april. Direkteruten eksisterte således ikke da klager bestilte sine billetter i november.

Nemnda er ikke enig i at det er grunnlag for kritikk av Norwegian for den informasjonen som ble gitt av Norwegians kundesenter i november. Kundesenteret må nødvendigvis forholde seg til ruteprogrammet samt eventuelle kjente beslutninger om endringer/nye ruter mv. På bestillingstidspunktet var det ikke noe som tilsa at Norwegian ville forlenge direkteruten ut april.

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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, 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.