

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet dobbeltbestilling.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

389/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett grunnet dobbeltbestilling.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilt en reise på Norwegians nettside for reise Bergen-London t/r 19. - 24. juli 2012. I ettertid ønsket klager å endre reisedatoer, og logget seg på for å endre reisen til 12. - 16. juli 2012.

Klager fikk problemer med å betale for endringen med sitt Mastercard, og ringte Norwegian. Hun ble satt over fra den ene til den andre da ingen kunne hjelpe henne. Til slutt ble kortet akseptert og klager mottok ny reiserute og kvittering på e-post.

Klager var bekymret for at kortet hennes hadde blitt belastet flere ganger og ringte derfor Norwegian igjen. Klager fikk da beskjed om at hennes bestilling var kansellert grunnet sykdom. Klager har ikke på noe tidspunkt nevnt ordet sykdom eller kansellering i sin samtale med Norwegian.

Klager stiller seg svært kritisk til hvordan noe slikt kan skje. Klager mistenker at språkproblemer hos Norwegians ansatte på kundetelefonen kan være en årsak til hendelsen. Klager måtte kjøpe en ny billett.

Klager krever refundert billetten hun kjøpte første gang, kroner 1 809. Videre krever klager erstatning for reiseforsikring da hun måtte benytte sitt Visa kort som ikke har reiseforsikring.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegians kundesenter i Riga fikk en telefon fra klager den 11. mai 2012 med beskjed om at reisen måtte kanselleres grunnet sykdom. Gjeldende regler for avbestilling ble oppgitt over telefon av Norwegians ansatt. Norwegian avbestiller ikke en billett om de ikke har fått beskjed om å gjøre dette. 12. mai har klager så gått inn på Norwegians nettside og igjen booket billett på samme strekning. På begge bestillingene krysset klager av for å ha lest regler og vilkår.

Skatter og avgifter på den kansellerte billetten er refundert, men Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Det står påstand mot påstand om hva som er skjedd i denne saken. Nemnda finner etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klager ikke har kansellert noen reise. Nemnda viser til klagers forklaring. Slik nemnda ser det, må det bero på en misforståelse/feilregistrering hos Norwegian når de har oppfattet det slik at klager avbestilte pga. sykdom.

Nemnda anbefaler at klager refunderes utgiftene til billettene hun kjøpte første gang. Til fradrag kommer skatter og avgifter som allerede er refundert. Nemnda anbefaler videre at klager erstattes dokumenterte utgifter til reiseforsikring for siste reise.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager refunderes utgiftene til billettene hun kjøpte første gang. Til fradrag kommer skatter og avgifter som allerede er refundert. Nemnda anbefaler videre at klager erstattes dokumenterte utgifter til reiseforsikring for siste reise.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*