

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter avbestilt innen fristen.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

447/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av flybilletter avbestilt innen fristen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for sin mann fra Oslo til Berlin for reise den 6. desember 2013. Omtrent to timer etter at reservasjonen ble gjort på Norwegians nettsider innså klager at hennes mann ikke ville kunne rekke avgangen grunnet uvær i hele landet. Klagers mann ringte og ringte til Norwegian uten å komme gjennom. Da han endelig fikk svar var det gått et par minutter over avbestillingsfristen på fire timer.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians uvilje til å hjelpe sine kunder. Klager forsøkte også å kansellere billetten via nettsiden innen fristen, men fikk til svar at det var noe feil med siden.

Da klager ikke fikk refundert denne billetten for sin mann ville hun endre den til en reise Stavanger - London for seg selv i januar 2014. Klager endret til en Flex-billett for å få brukt opp hele Berlin-billettens verdi. Hun ble informert om at det ville påløpe to gebyrer, et for navnendring og et for endring av dato/strekning. Men da klager hadde gjennomført endringen oppdaget hun at prisen nå var mye dyrere enn opprinnelig billett til Berlin.

Klager krever refusjon av flybilletten og endringsgebyr, til sammen kroner 2 841. Til fradrag kommer opprinnelig billett Oslo - Berlin, kroner 599.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager krysset av for å ha lest Norwegians regler og vilkår, her kommer det frem at man kostnadsfritt kan avbestille en bestilling innen fire timer etter endt bestilling. Det var ikke noe i veien med Norwegians nettsider den 6. desember 2013. Dersom klager fikk en feilmelding betyr det at billetten var gått til betaling. Man må ringe kundesenteret dersom man ønsker å kansellere en billett innen fire-timersfristen.

Videre kommer det frem i regler og vilkår at man kan endre en billett inntil 30 minutter før avgang mot gebyr og en eventuell prisdifferanse. Dersom det ikke er ledig i samme prisklasse

må man betale et mellomlegg mellom gammel og ny billett. I dette tilfellet kostet den nye billetten til London mer enn billett til Berlin, klager måtte derfor betale et mellomlegg.

Det vises til fremlagt telefonlogg som viser at det ikke var unormalt lang svartid på Norwegians telefonlinjer denne dagen.

Klagers opprinnelige billett Oslo - Berlin kostet kroner 2 243. Etter at billetten ble endret til Stavanger - London kostet den kroner 2 842. Klager har ikke blitt belastet for en ny billett, hun har kun betalt for endring av billetten, kroner 599. Klager har reist på billetten sin.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår kunne billetten avbestilles uten kostnad innen fire timer etter end bestilling. Avbestilling kan foretas på «Mine Reiser» på Norwegians hjemmeside.

Klager anfører at hun ikke lyktes med å avbestille på nettsiden. Det kom opp melding om at det var feil på siden.

Norwegian bestrider at det var noen feil på siden.

Klager har videre anført at hennes mann i to til tre timer forsøkte å nå Norwegian på telefon, men at han ikke kom frem før fire-timers fristen var ute.

Norwegian bestrider at det var vanskeligheter med telefonen denne dagen. Gjennomsnittlig køtid var tolv minutter og åtte sekunder. Norwegian har fremlagt telefonlogg som viser dette.

Nemnda finner det på bakgrunn av telefonloggen mest sannsynlig at det ikke var Norwegians feil at klager ikke fikk avbestilt billetten.

For så vidt gjelder endringen av billetten legger nemnda til grunn at klager ikke er belastet for disse ut over endringsgebyret på kr 599. Hun har følgelig ikke betalt mer enn hun skulle.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes 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.