

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om «Flexibility Reward».

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0197/15F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Widerøe samarbeider med selskapet Optiontown som tilbyr passasjerer Flexibility Reward dersom de er villige til å bytte flyvning.

Klager hadde billett for å reise fra Førde til Oslo 2. pinsedag mandag 9. juni 2014 kl. 20:48 med WF196.

Den 5. juni la klager inn et ønske om ombooking til en tidligere avgang den 9. juni. Hun fikk til svar at hun ville få en tilbakemelding senest søndag 8. juni kl. 13:00.

Først kl. 22:21 mottok klager beskjed om at hun ikke ville bli booket om, da flyet hun ønsket å bli booket om til var kansellert.

Klager mener hun bør få Reward da meldingen kom mye senere enn Optiontown hadde lovet. Dersom meldingen hadde kommet innen oppgitt frist, kunne klager selv ha organisert endring av sin billett(som var en attraktiv avgang på en helligdag), da hun ønsket å reise tidligere på dagen.

Klager krever Flexibility Reward.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Flexibility Reward Option er kun en opsjon, altså ingen garanti for at man blir ombooket. Det vil si at man kun mottar Reward dersom man blir ombooket.

I denne saken ble ikke klager booket om, fordi flighten hun ble tilbudt å bli booket om til ble kansellert. Widerøe kan av den grunn ikke imøtekomme hennes krav om Reward.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Det fremgår av Widerøes hjemmeside at en passasjer med «Flexibility Reward Option» vil få penger tilbake hvis passasjerer lar Widerøe flytte passasjerer til en annen avgang. Det fremgår av informasjonen at «Flexibility Reward Option» er en tjeneste levert av Optiontown, og at om Optiontown flytter bestillingen til den alternative flyavgang, kan passasjerer få opptil 340 kroner i belønning.

Klager ble ikke flyttet til en annen avgang, og har følgelig ikke rett til utbetaling i henhold til vilkårene.

Klager fikk ikke bytte til alternativ flygning fordi denne flygningen var kansellert. Klager har anført at hun ville ha kunnet flytte til en annen flygning dersom hun hadde fått beskjed tidligere. Hun kunne uansett ikke benytte sin opprinnelige billett.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urimelig at hun ikke får «flexibility reward» da sent svar fra Optiontown gjorde at det ikke var tid til å tilby seg å flytte til en annen avgang. Det er imidlertid ikke sagt noe om responstid på Widerøes hjemmeside, og nemnda kan ikke se at klager har krav på «reward» fra Widerøe.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.