

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett etter feilopplysning.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

376/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett etter feilopplysning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en billett fra Bergen til Alta på telefon hos Norwegian for sin datter. Klager fikk opplyst at pris var kroner 724. Klager ba kundekonsulenten gjenta pris og hun bekreftet igjen at prisen var kroner 724. Summen ble trukket fra konto.

I ettertid krever Norwegian ytterligere kroner 1 700 for billetten. Klager stiller seg undrende til hvordan flyselskapet kan oppgi en pris, trekke beløpet fra konto, for deretter å komme tilbake og kreve en ytterligere sum for samme billett i ettertid.

Klagers stiller seg videre undrende til hvorfor klagers datter fikk reise dersom det var noe feil med betalingen på billetten.

Klager mener Norwegians krav er i strid med kjøpsloven, da klager har tatt en avgjørelse på feil grunnlag. Hadde klager visst at billetten kostet kroner 2 400 ville hun ikke ha kjøpt den.

Klager krever at Norwegian tilbakebetaler kroner 1 700 som de har trukket fra kontoen.

Det vises for øvrig til klagers brev

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en billett via Norwegians kundesenter blir datoer, strekninger, tider og priser repetert for hele reisen. Dersom man bestiller forskjellige billettkategorier, vil man få opplest prisen for hver strekning hver for seg, og deretter den totale prisen for hele reisen.

Klager bestilte en lavprisbillett fra Bergen til Oslo, for kroner 724, og en fullflex billett fra Oslo til Alta, kroner 1 681. Klager mottok kort tid etter en bekreftelse på e-post med bekreftelse på pris, tider og billettyper.

Lavprisbilletten ble belastet kundens kredittkort 4 timer etter bestilling, mens en fullflex billett først blir belastet etter at reisen har funnet sted.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner saksforholdet uklart. Det kan synes som om det har oppstått en misforståelse. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for denne. Nemnda viser til bestillingshistorikken (PNR) som underbygger Norwegians syn. Nemnda kan ikke se at klager har påpekt konkrete forhold som svekker dette.

Nemnda finner således 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

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.