

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter der reisedato ble endret som følge av teknisk feil hos Norwegian.

Dato

21.09.2022

Saksnummer

2021-01514

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til Andenes den 22.- 29. juli 2021.

Billettene ble bestilt den 18. mai 2021, og begge sjekket bestillingen nøye, valgte seter, og betalte.

Klager mottok melding fra Norwegian den 28. mai om en endring på reise den 15. -22. juli 2021.

Klager kontaktet Norwegian med det samme, slik at de kunne slette bestillingen. Klager fikk beskjed om å sende skriftlig søknad om refusjon.

Klager mener det må ha oppstått en teknisk feil hos Norwegian, og ber om refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18.05.2018 kjøpte klager LowFare-billetter på DY392 15.07.2021 fra Oslo (OSL) til Andøya (ANX) og DY393 22.07.2021 fra Andøya (ANX) til Oslo (OSL). Klager mener det skjedde en teknisk feil i Norwegians system som førte til at datoene på billettene ble endret. Klager skulle egentlig reise fra 22. juli til 29. juli.

Norwegian har ingen spor i sine systemer som tilsier at det var tekniske problemer på deres nettsider denne dagen. Her ligger bevisbyrden på klager.

Videre er LowFare-billetter refunderbare innen 24 timer etter opprinnelig kjøp. Etter 24 timer er det ikke mulig å be om refusjon. At klager ikke sjekket billettene innenfor 24 timer etter kjøpet, kansellerte og ba om refusjon kan Norwegian ikke heftes for. Dette er klagers ansvar.

Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager mener det må ha oppstått en teknisk feil hos Norwegian under bookingen, da de sjekket bestillingen nøye, valgte seter og betalte. På den andre siden sier flyselskapet at de ikke har noen spor i deres systemer som førte til at datoene på billettene ble endret.

Nemnda bemerker at reisedokumentet angir klart tidspunkt for tur / retur. Klager har ikke lagt frem dokumentasjon som kan sannsynliggjøre at det var en teknisk feil hos Norwegian. Nemnda mener derfor at klager ikke kan gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)