

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

229/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Stavanger - Røros via Oslo den 17. - 25. februar 2013. Klagers datter skulle kjøre strekningen med bil, grunnet transport av to hunder.

Da klagers datter hadde vond rygg, ble det bestemt at de skulle bytte plass. Hun skulle fly, mens klager skulle kjøre bilen. Han kontaktet Widerøe og fikk beskjed om at navneendring kostet kroner 500 per strekning. Klager ga beskjed om at navnendring kun skulle skje på utreisen, da ryggen muligens forbedret seg til returen.

Utreisen den 17. gikk fint, men da klager ankom Røros Lufthavn den 25. februar var navnet endret også på returen. Klager fikk etter mye om og men bli med til Oslo, men han måtte kjøpe ny billett fra Oslo til Stavanger.

Klager stiller seg kritisk Widerøes avslag, da han på telefonen ble fortalt at det var helt ok å endre navn kun en vei. Videre mener klager Widerøe måtte ha innsett at de hadde gjort en feil siden han fikk være med flyet fra Røros til Oslo.

Klager krever refundert ny billett Oslo - Stavanger, kroner 2 149.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe viser til sin vilkår hvor det kommer frem at en billett kun kan endres i sin helhet, ikke delvis. Det er altså ikke mulig å endre navn på en t/r billett kun på den ene strekningen.

Etter at klager utførte navnendringen ble det umiddelbart sendt ny reisebekreftelse på e-post. Her kom det frem at begge strekninger var endret.

Hver passasjer plikter å kontrollere at bestillingen er korrekt, og til å lese flyselskapets regler og vilkår.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde kjøpt en tur retur reise fra Stavanger til Røros via Oslo. Det fremgår av Widerøes vilkår at en billett «kan overføres helt (men ikke delvis) til en annen person». Det fremgår videre at en slik endring koster 500 kroner per billett.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det umiddelbart etter endringen ble sendt en ny reisebekreftelse på e-post, der det fremgår at hele billetten, dvs. tur og retur reisen var endret. Klagers datters navn var oppført på begge strekninger.

Nemnda er av den oppfatning at endringen er skjedd i tråd med Widerøes vilkår. Nemnda ser ikke bort fra at det har oppstått en misforståelse mellom klager og Widerøe. Etter nemndas vurdering er det imidlertid ikke grunnlag for å laste Widerøe for dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

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.