

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Tvist om billetter ble avbestilt eller ikke.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

198/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Tvist om billetter ble avbestilt eller ikke.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise sammen med sin familie t/r Oslo - Malaga med avreise 25. juli og retur 1. august 2009.

Klager bestilte billettene over internett 2. juni 2009. Dagen etter, 3. juni tok han kontakt med Norwegians kundeservice for å høre om mulighetene for å utsette reisetidspunktet på grunn av sykdom. Saken ble diskutert og kundekonsulenten ga ikke bekreftende svar på om sykdomstilfellet ville gi rett til refusjon. I det hele var samtalen meget uklar og inkonsistent. Klager bestemte seg for ikke å avbestille da han fikk vite at han ikke ville få refundert noe av prisen på kr 18.000.

Likevel hadde kundekonsulenten avbestilt hele reisen. Klager er i det hele meget misfornøyd med servicen og den informasjonen han har fått.

Klager krever refundert det han betalte for billettene.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at når man bestiller billetter på www.Norwegian.no vil man på slutten av bestillings prosessen få beskjed om å krysse av for at man har lest og godtatt Norwegians reisevilkår, man har ingen mulighet til å gå videre i bestillingsprosessen uten å krysse av for at man har lest og godtatt dette.

I henhold til Norwegian sine reisevilkår er ikke rabatterte billetter refunderbare, de kan kun endres mot gebyr og eventuelt oppgradering til neste ledige klasse. De refunderer dog skatter og myndighetspålagte avgifter på billettene.

Klager ringte Norwegian 3. juni og avbestilte billettene på grunn av sykdom, med beskjed om at han skal sende inn legeerklæring innen 7 dager. 14 minutter senere ringte klager igjen og sier at han ikke ville kansellere billettene.

Norwegian har ingen mulighet for å aktivisere billetter som er avbestilt. Norwegian har vedlagt loggen over tidspunktene for telefonsamtalene. Norwegian har således ingen mulighet for å etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager hadde bestilt lavprisbilletter. Disse er i henhold til Norwegians vilkår ikke refunderbare ved avbestilling. I henhold til vilkårene er det anledning til å endre reisetidspunkt mot et gebyr + eventuelt tillegg for dyrere tilgjengelige billetter.

Det står påstand mot påstand om hva som ble sagt ved klagers henvendelse til Norwegian i forbindelse med sykdommen. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse mellom klager og Norwegians representant. Nemnda finner det imidlertid ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for dette. Nemnda viser til at Norwegians regler er klare, og at man må kunne gå ut fra at Norwegians representant kjente disse.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager avbestilte billettene.

Nemnda legger videre til grunn at misforståelsen ble oppdaget etter ca 15 minutter. Nemnda har forståelse for klagers syn om at det på dette tidspunkt burde vært mulig å reversere prosessen. Det kan synes urimelig av Norwegian i den foreliggende situasjon å fastholde avbestillingen. På den annen side burde klager ha satt seg inn i reglene. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke var juridisk forpliktet til å reversere prosessen. Billettene var avbestilt, og Norwegian hadde ikke grunn til å anta at det var noen galt med denne da avbestillingen ble mottatt.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.