

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris ved feilaktig avbestilling.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2017-00060

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte 30. desember 2016 billetter for to passasjerer Oslo - Stavanger tur/retur med utreise 4. januar og retur 8. januar. Klager ringte kundeservice og avbestilte medpassasjerens billett. Han ringte raskt opp igjen, da han innså at han kun skulle avbestilt utreisen fra Oslo til Stavanger og ikke returbilletten.

Klager anfører at det er dårlig kundeservice at Norwegian ikke har anledning til å reaktivere returbilletten, og krever refusjon av kroner 843 for utgifter til ny billett fra Stavanger til Oslo.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to billetter tur/retur Oslo - Stavanger som ble kjøpt 30. desember 2016. På avreisedagen 4. januar kl. 15.10, ringte klager til Norwegians kundesenter og avbestilt reisen for sin medpassasjer. Billetten ble splittet opp etter vanlig prosedyre, og klager fikk beskjed om vilkårene som også ble bekreftet ved bestilling av reisen. Kansellering av reisen er endelig, og billetten som kanselleres frigjøres for salg umiddelbart etter endt kansellering.

Klager anfører at han ringte inn etter den første samtalen med kundeservice og fortalte at han ikke ønsket å avbestille billetten likevel. Han ønsker nå billettprisen for ny bestilling refundert. Flyselskapets avtalevilkår, som klager godtok ved bestilling, må legges til grunn for løsning av saken.

Lavprisbilletter kan ikke refunderes, men kan endres mot et gebyr inntil 30 minutter før avreise. Gratis avbestilling gjelder kun fire timer etter opprinnelig kjøp. Dersom en passasjer ikke skal benytte en flybillett som er bestilt og betalt, har passasjerens krav på refusjon av skatter og avgifter fra flyselskapet. Denne retten gjelder uavhengig av kjøpte billetttype.

Norwegian har refundert aktuelle skatter og avgifter på kroner 330 til klagers betalingskort, og avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager kansellerte den 4. januar 2017 sin medpassasjers billett tur/retur Stavanger. Han ringte tilbake til kundeservice etter kort tid, da han ved en feil også hadde kansellert returbilletten.

Nemnda viser til at det var klager som begikk en feil da han også kansellerte returflyvningen. Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få refundert utgiftene til ny flybillett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Anne-Kathrine Sand (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)