

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon på grunn av billett kjøpt til feil destinasjon.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

421/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon på grunn av billett kjøpt til feil destinasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Norwegians nettside, en reise som skulle finne sted 11. - 12. november 2010 Oslo - Trondheim t/r. Klager oppdaget i etterkant at han hadde bestilt returbillett til Rygge Lufthavn og ikke til Gardermoen som var flyplassen han skulle til.

Da klager bestilte reisen sin valgte han t/r fra Oslo til Trondheim. Han gikk derfor ut i fra at siden utreisen var fra Gardermoen ville returen automatisk bli satt til Gardermoen.

Klager ringte Norwegian men fikk ikke hjelp til å endre kostnadsfritt. Han måtte derfor endre mot gebyr.

Klager oppdager senere at han er blitt belastet med NOK 1270 mer enn hva en ny billett ville kostet fra Trondheim til Gardermoen om han hadde gjort en ny bestilling på denne strekningen.

Klager krever refundert NOK 1270.

Norwegian har i det vesentlige anført:

På nettsidene til Norwegian er det markert med fargekode i de tilfeller flyselskapet flyr til flere flyplasser på en destinasjon.

Før man kan avslutte en bestilling må man krysse av for å ha lest Norwegians vilkår, og at all reiseinformasjon er korrekt.

Klager fikk endret billetten sin mot gebyr per telefon hos Norwegians kundesenter. Flyselskapet forstår ikke hvorfor klager stiller seg uforstående til endringsgebyret. Klager oppgav selv sitt kredittkortnummer for belastning når han gjorde endringen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Ved bestilling av tur/retur flygning fra Oslo, vil en på Norwegians hjemmeside få opp fane der det står «Oslo-alle flyplasser». Ved å klikke på fanen, kan man endre til «Oslo-Gardermoen», «Oslo-Torp» eller «Oslo-Rygge».

Etter utfylling av dato for utreise og retur, vil det komme opp ledige flygninger til reisemålet og ledige returer til «Oslo-alle flyplasser». Det vil for den enkelte flygning fremgå om returen går til «Oslo-Gardermoen», «Oslo-Torp» eller «Oslo-Rygge».

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager på returen ved en feil krysset av på en retur til «Oslo-Rygge» i stedet for retur til «Oslo-Gardermoen», som ønsket.

Nemnda er av den oppfatning at klager er bundet av sin bestilling. Nemnda viser til at det tydelig fremgår at Norwegian returnerer til så vel Oslo-Gardermoen som Oslo-Rygge. Det fremkommer videre i høyre kolonne «Mine reisevalg» at klager har valgt retur til Oslo-Rygge. Nemnda er av den oppfatning at valgmulighetene og det endelige valg fremkommer klart, og er ikke enig med klager i at siden eller bestillingsprosessen er villedende.

Man har ingen generell bytterett ved kjøp av varer og tjenester. I enkelte bransjer er det imidlertid vanlig å akseptere bytting av en vare. Ved kjøp av lavpris flybilletter tillater de fleste flyselskap endring av reiser mot gebyr. Enkelte flyselskap tillater også endring uten gebyr i en kortere periode etter bestilling. Norwegian tillater således gebyrfri endring i fire timer etter bestilling.

Klager oppdaget misforståelsen etter utløpet av nevnte frist og må således betale et endringsgebyr ved endring av reisen. Han må i tillegg betale prisdifferansen dersom den nye billetten er dyrere enn den opprinnelige.

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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.