

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av telefonutgifter ved avbestilling av flybilletter.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02701

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning D83239 fra København (CPH) til Oslo lufthavn (OSL) 17. juli 2017. På grunn av en skade måtte klager kansellere billetten. Da klager hadde kjøpt en lavprisbillett, var det ikke mulig å kansellere reisen via Norwegians hjemmesider. Hun hadde ingen annen mulighet enn å ringe Norwegians 815-nummer.

Klager pådro seg kroner 151,11 i kostnader for telefonsamtalen. Overfor Transportklagenemnda har hun anført at Norwegian har brutt markedsføringsloven § 11, og har på dette grunnlag fremsatt krav om refusjon av kroner 151,11.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er på det rene at klager måtte avbestille sin reise av personlige årsaker, og det forelå ingen uregelmessighet hos Norwegian. Av denne årsak kommer ikke bestemmelsen om refusjon av telefonsamtaler i EU-forordning 261/2004 til anvendelse,

Klager påpeker at hun kun hadde mulighet til å kontakte Norwegian på et 815-nummer, som medførte at hun fikk en telefonregning på cirka 150 kroner. Hun har også anført at Norwegian har brutt markedsføringsloven.

På Norwegians nettsider er det oppgitt et annet telefonnummer: 21 49 00 15. Klager kunne derfor ringt til Norwegian uten kostnader. Selskapet kan på dette grunnlag ikke hefte for at klager har pådrar seg unødvendige kostnader. Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever dekket telefonutgifter, og anfører at hun ikke hadde noen annen mulighet til å avbestille flybilletten enn å benytte et 815-nummer.

Norwegian har på sine nettsider oppgitt et telefonnummer som passasjerene kan ringe: 21 49 00 15. Dette ville ha medført lavere kostnader for klager enn å ringe 815-nummeret. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)