

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

351/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en billett fra Oslo til Alicante 26. desember 2011, med retur 4. januar 2012. I november 2011 endret klager Oslo-Alicante strekningen til en ny reise motsatt strekning Alicante-Oslo, for reise 10. april 2012.

Da klager skulle sjekke inn i Alicante den 4. januar 2012 stod hun ikke oppført på passasjerlisten. Klager fikk til slutt være med flyet. Da klager kom hjem kontaktet hun Norwegian, og fikk beskjed om at de ikke hadde belastet henne for ny billett, men at de hadde benyttet hennes billett den 10. april på reisen den 4. januar.

Klager sendte inn klage til Norwegian, og i svaret forstod klager det slik at hennes billett den 10. april nå var i orden.

Da klager skulle sjekke inn den 10. april, viste det seg derimot at hun igjen ikke stod oppført på passasjerlisten. Klager endte opp med å kjøpe ny billett kroner 3 863.

I senere dialog med Norwegian viste det seg at Oslo-Alicante for 26. desember stod oppført som no-show. Det var denne billetten klager endret til å reise Alicante-Oslo 10. april.

Klager krever dette beløpet refundert av Norwegian.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller billett på Norwegians nettsider krysser man av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at man kan endre både reisemål og dato. Man er selv ansvarlig for at de endringene man gjør stemmer overens med hva en ønsker.

Klager endret selv strekningen Alicante-Oslo fra 4. januar til Alicante-Oslo 10. april 2012. Strekningen Oslo-Alicante 26. desember ble ikke endret av klager. Klager møtte heller ikke opp til denne avgangen.

Ingen andre enn klager selv har gjort endringer i bestillingen, inntil hun stod på flyplassen i Alicante den 4. januar. Klagers billett den 10. april ble da endret til 4. januar.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av klagers bestillingshistorikk (datautskrift av PNR) at klager på internett den 29. november 2011 endrer reisen Alicante - Oslo, 4. januar 2012, reisereferanse 5ZC6J6, til reise Alicante - Oslo den 10. april 2012, bestillingsreferanse 3HKPPB. Det synes således å ha oppstått en misforståelse når klager har oppfattet det slik at det var billetten til reisen 26. desember som var endret til en reise 10. april.

Klager hadde således ikke billett til reise Alicante - Oslo ved fremmøte i Alicante den 4. januar 2012. Klager fikk likevel være med flyet. Hun ble ikke belastet for denne reisen. Oppgjøret for flygningen ble foretatt ved at reisen 10. april ble endret til denne reisen 4. januar.

Klager hadde etter dette ikke lenger billett til reise 10. april, og det var etter nemndas vurdering berettiget av Norwegian å kreve ny betaling for denne reise.

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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, 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.