

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet feil i kommunikasjon med flyselskapet.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1013/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde en reise fra Aberdeen til Stavanger den 12. september 2014 som han ønsket å endre til den 13. september. Han sendte derfor en forespørsel via Widerøes nettsider om at han ønsket å endre billetten.

Klager fikk aldri svar på henvendelsen og endte opp med å kjøpe en ny billett den 13. september. Klager ønsker denne refundert, kroner 1 400.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe har ikke mottatt noen forespørsel om endring fra klager, det vises til fremlagt bekreftelse fra Widerøe Internet Booking.

På bakgrunn av dette kan Widerøe dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Klagers forespørsel om endring av returreisen er ikke mottatt/registrert hos Widerøe. Nemnda finner det ikke mulig på bakgrunn av de fremlagte dokumenter å ta stilling til om feilen ligger hos klager/hans maskin, hos Widerøe eller annet sted. Saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan avklares under saksbehandlingen. Nemnda finner på denne bakgrunn å måtte avvise klagen, jf. transportklagenemdforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak:

Klagen avvises.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.