

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett minus gebyr.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1051/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers sønn hadde billett fra Gran Canaria til Oslo den 20. desember 2014 kl. 14:30 med DY1815. Klager kontaktet Norwegian på telefon ca. kl. 13:20 for å få endret billetten til neste flygning, kl. 16:45, som klager og hennes venninne hadde billetter til.

Kundebehandleren hos Norwegian kjente ikke til reglene om endring av billett. Klager måtte til slutt gi opp. Hun avbestilte den opprinnelige billetten og kjøpte ny billett til avgangen kl. 16:45. Det kostet 3 113 kroner.

Den nye billetten ble skrevet ut lokal tid kl. 14:12, altså tolv minutter for sent til at den opprinnelige billetten kunne endres..

Klager krever refusjon av ny billett minus gebyr/endringstillegg samt setereservasjonsgebyret på den som ble kansellert. Klager har fått refundert kroner 51 for flyskatter av opprinnelige billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av billetter så krysser man av for at man har lest og akseptert reglene og vilkårene:

LowFare

LowFare+

Kan endres

Navn, dato, tid og destinasjon kan endres innenfor samme billettype senest 30 minutter før opprinnelig avgangstid. Et tillegg pluss eventuell prisdifferanse vil tilkomme.

Dersom man kontakter kundesenteret etter denne fristen er det korrekt at det må bestilles en ny billett.

Norwegian gjør også oppmerksom på at setegebyret ikke er refunderes da det står i betingelsene at: «valgfrie tillegg/tilvalg er ikke refunderbare».

Den nye billetten med referansenummer 7Y6S6V ble bestilt kl. 14:12 lokal tid (norsk tid kl. 15:12). I henholdt til avreisetiden kl. 14:30 (lokal tid) på opprinnelige billett var det for sent i henholdt til fristen for å kunne endre. Derfor har agenten tilbudt en ny billett, siden tidspunktet ikke var innenfor endringsfristen. Norwegian finner det usannsynlig at klager og agent skal ha diskutert hele 35 minutter om muligheten for å endre billett, før bestilling av ny billett ble påstartet.

Av hensyn til personvern gjør Norwegian ingen innspillinger av telefonsamtaler. Norwegian vil derfor forholde seg til tidspunktet da billetten ble kjøpt, som i dette tilfellet var etter utløpt tidsfrist for endring.

Norwegian vil ta en ny vurdering av saken, dersom klager sendte inn en utskrift av sin telefonlogg, noe de ikke har mottatt.

Norwegian kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme krav om refusjon av ny billett minus endringstillegg.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår kan en billett endres inntil 30 minutter før avgang. Klagers sønn hadde billett med avgang kl. 14:30 lokal tid. Billetten kunne således ikke endres etter kl. 14:00.

Det står påstand mot påstand om klager forsøkte å endre billetten før kl. 14:00. Ny bestilling ble foretatt kl. 14:12.

Endringsreglene er sentrale bestemmelser i Norwegians vilkår. Det har etter nemndas vurdering i utgangspunktet formodningen mot seg at Norwegians kundebehandler ikke kjente til disse. Nemnda kan imidlertid ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Klagen blir etter dette å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.