

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom kostnaden for original billett og ny billett.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-01101

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte den 25. januar 2016 en reise for to passasjerer fra Tromsø til Oslo, med avgang 2. august 2016 klokken 21.10.

Da klager med reisefølge ankom Tromsø lufthavn avreisedagen, var flyet allerede klar til avgang og ombordstigningen var stengt. Det ble da oppdaget at et varsel om ruteendring hadde blitt sendt som automatisk e-post til klagers medpassasjer, og ikke til klager som hadde kjøpt billettene. Klager hadde mottatt en e-post 3. mai en fra Norwegian som ikke ble åpnet, fordi den inneholdt feil navn og adresse.

Klager reagerte også på at det ikke ble sendt noen beskjed på via tekstmelding, da klager hadde betalt for denne tjenesten ved booking av reisen. Følgen av at klager ikke ble informert om Norwegians ruteendring, var at klager måtte booke nye billetter med SAS 2. august 2016.

Klager krever derfor at Norwegian refunderer differansen mellom Norwegian - og SAS-billetten

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 15. januar 2016 inngikk klager en avtale om befordring med Norwegian vedrørende en reise fra Tromsø til Oslo 2. august 2016, opprinnelig med avreise klokken 21.10. Det oppstod en ruteendring på denne avgangen, og Norwegian var nødt til å endre tid til kl. 19.50 samme dag, 2. august.

Hovedårsaken til disse endringene er at Norwegian er blitt tildelt andre landingstider enn selskapet opprinnelig har søkt på ved flere av de største flyplassene i Europa. Norwegian så seg derfor nødt til å foreta enkelte rutejusteringer direkte og indirekte som følge av

dette. Grunnet denne tidsendringen sendte Norwegian e-post til klagers oppgitte e-post adresse om den nye tiden, samt SMS til klagers mobil. Norwegian viser til vedlagt logg.

Klager fikk via e-post og SMS tilbud om full refusjon eller endring av reisen uten kostnad, dersom dette skulle være ønskelig. Klager hevder han ikke åpnet e-posten fordi det var navnet på hans medpassasjer som stod i overskriften. Norwegian sendte først en e-post til klager 25. januar 2016, deretter en e-post 1. mars 2016, samtidig som Norwegian også sendte SMS til mobilnummeret som klager har registrert i bestillingen og profilen sin. En ytterligere e-post ble sendt til klager 15. mars 2016.

Det må kunne forventes at passasjerer sjekker henvendelser sendt fra flyselskapet innen avreise, for viktige beskjeder, slik som i dette tilfellet, også når henvendelsen er rettet til en av medpassasjerene. Norwegian kan ikke se at selskapet skal ta den økonomiske byrden for at klager selv valgte å ikke åpne e-posten.

Norwegian viser til sine generelle vilkår for befordring.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av nye flybilletter med SAS. Norwegian har refundert den ubenyttede Norwegian-billetten, med kroner 726.

Nemnda bemerker

Spørsmålet er om klager kan kreve erstattet utgifter til SAS-billett som følge av manglende informasjon fra Norwegian om ruteendringen.

Klager hevder at han ikke har mottatt tekstmeldinger fra Norwegian. Norwegian har fremlagt utskrift fra sitt saksbehandlingssystem, som viser at SMS er sendt til klagers mobiltelefonnummer 1. mars 2016. Nemnda mener derfor at Norwegian har sannsynliggjort at informasjon er sendt pr. SMS. Nemnda legger videre til grunn at det sendt informasjon om ruteendringen til klagers e-postadresse. Selv om e-posten innledet med navnet på klagers medpassasjer, mener nemnda at det er klagers egen risiko at han valgte å se bort fra denne e-posten.

Nemnda mener derfor at det ikke er grunnlag for ansvar for Norwegian i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

