

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet feil kansellering av bestilling.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

033/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

I november 2011 bestilte klager en reise til New York for reise 2. - 14. juni 2012. Senere oppdaget klager at han ikke kunne reise på dette tidspunktet grunnet eksamen.

Klager kontaktet Norwegian via internett for å sjekke mulighetene for endring. Ved en feil benyttet klager et avbestillingsskjema. I teksten i skjemaet kom det ikke på noen måte frem at klager ønsket å kansellere reisen, til tross for dette kansellerte Norwegian turen.

Klager mener dette er slurvete kundebehandling, og stiller spørsmål om Norwegian har lov til å fraskrive seg ansvar så lett.

Klager krever refundert den kansellerte billetten, kroner 7 894, til fradrag skatter og avgifter kroner 702.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har på sine nettsider flere skjemaer kundene kan benytte seg av, bl.a. skjema for refusjon av billett som klager benyttet.

Før man får sendt dette skjemaet må man krysse av for at man er innforstått med at billettene blir kansellert. Dette er et obligatorisk felt og kanselleringen skjer automatisk.

Klager valgte å benytte dette skjemaet, han krysset av for at reisen ville bli kansellert, Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hans krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår kan passasjerer endre bl.a. reisedato mot gebyr. Ved en slik endring må passasjerer i tillegg betale et eventuelt pristillegg for ny billett.

Saksforholdet er noe uklart, men det kan for nemnda se ut som om klager forsøkte å endre reisedato uten å lykkes, og at han endte opp med å kjøpe nye billetter til 10 000 kroner.

Deretter hentet han frem skjema for refusjon av billett fra Norwegians hjemmeside og fylte ut

dette. Nemnda legger til grunn at klager krysset av at han var innforstått med at Norwegian ville kansellere refunderte flygninger.

Norwegians skjema for refusjon av billett har et kommentarfelt. Nemnda legger til grunn at klager i kommentarfeltet skrev inn det som er inntatt i hans klage. Det fremkommer av dette at klager forsøkte å endre reisedato men at han da måtte betale full pris på 10 000 kroner. Det fremgår videre at klager ikke ønsket noen refusjon men at han ønsker å betale mellomlegget.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det må forventes at Norwegian leser kommentarfeltet ved behandlingen av refusjonssøknaden. Etter flertallets vurdering burde Norwegian ha kontaktet klager for å avklare misforståelsen/ diskutere eventuelle løsninger før de kansellerte reisen. Som klager påpeker, ville en mulighet for klager vært å selge billetten til andre.

Flertallet er av den oppfatning at klager i utgangspunktet må bære ansvaret for at han ikke greide å endre reisedato. Dersom han ikke fikk det til på nettet, burde han ha kontaktet Norwegian for å få hjelp. Dette tilsier at klager er bundet av kjøpet av nye billetter. Flertallet er videre av den oppfatning at Norwegian ikke burde ha kansellert den førte bestillingen uten å kontakte klager. Klagers tap ble av denne grunn større enn nødvendig. Norwegian bør etter flertallets mening erstatte dette mertapet.

Flertallet anbefaler etter en samlet vurdering at Norwegian betaler klager 5 000 kroner. Dette kommer i tillegg til tidligere refusjon av skatter og avgifter.

Mindretallet, bransjens representanter er av den oppfatning at klager ikke skal ha noen refusjon/erstatning utover skatter og avgifter som allerede er refundert.

Mindretallet viser til at klager ved innsendelse av refusjon har huket av for at Norwegian ville kansellere flygningene, og at skjemaet gjaldt refusjon av skatter og avgifter.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 5 000 kroner.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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.