



**Reklamasjonsnemnda
for rutefly**

Bjørn Mork
Ansgar Sørli's vei 38

0576 OSLO

Oslo, 19. desember 2005

Sak nr. 45-04

Vi viser til tidligere korrespondanse i saken.

Vedlagt oversendes dokumentene og vedtaket ovennevnte sak, som ble behandlet på møte nr. 3/05 i Reklamasjonsnemnda for rutefly, den 21. november 2005. Ved gjenpart av dette brev er selger blitt gjort kjent med dokumentene og vedtaket i denne saken. Det antas derfor at oppgjør finner sted uten vår mellomkomst.

Dersom vi ikke hører noe fra Dem igjen innen 3 uker, antar vi at saken er ordnet tilfredsstillende for Dem. Saken vil da bli henlagt hos oss.

Vennlig hilsen

REKLAMASJONSNEMNDA FOR RUTEFLY
Sekretariatet

for Nena Grandzen
Ingvill Bruu Fløystad

Kopi: Norwegian Air Shuttle ASA, Postboks 115, 1330 FORNEBU

KUN SKRIFTLIGE HENVENDELSER



Reklamasjonsnemnda for rutefly

Sak nr.: 45-04

Reklamasjonsnemnda for rutefly behandlet saken i møte nr.: 3-05, den 21. november 2005.

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: Bjørn Mork

Flyselskap / Byrå: Norwegian

Saken gjelder:

Krav om erstatning for ekstra utgifter ved kjøp av alternative billetter

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte først billetter t/r Trondheim med Norwegian gjennom Go to Gates nettside. Deretter ble disse billettene umiddelbart avbestilt gjennom samme nettside.

Senere ble tilsvarende billetter til samme avgang og samme passasjerer bestilt gjennom Norwegians nettside. Billettene ble betalt med Eurocard.

Ved fremmøte på flyplassen fikk klager beskjed om at billettene var kansellert av et reisebyrå. Klager protesterte på dette. Det aktuelle flyet var fullt.

Klager fikk billetter med SAS Braathens. Disse billettene var imidlertid dyrere enn Norwegian billettene. Klager krever at Norwegian erstatter klagerens ekstra utgifter. Norwegian har refundert det klagerne betalte for Norwegianbilletter.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Reservasjonen ble gjort på Go to Gates nettsider og avbestilt av Go to Gate. I følge historien i Amadeus ble reisen avbestilt av Go to Gate i samråd med de reisende.

Krav må rettes mot Flyspesialisten. Norwegian er den tredje part i saken og har verken reservert reisen eller kansellert denne.

Betalingen for Norwegianbillettene er ved en feil hos Norwegian blitt refundert kunden. Norwegian erkjenner ikke ansvar i saken selv om billettene er refundert.



Reklamasjonsnemnda for rutefly

Nemnda bemerker:

Norwegian har ikke kommentert den fremstilling klager har gitt av hendelsesforløpet i brev av 18. mai 2005. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Det forelå i dette tilfellet et selvstendig kjøp av billetter gjennom Norwegians nettside. Disse billettene var betalt og reisedokument var utstedt. Disse billettene var ikke senere avbestilt. Klager hadde således rett til å benytte billettene.

Norwegian har ved en feil, antagelig grunnet en sammenblanding av de to bestillinger, urettmessig kansellert klagers direktekjøpte billetter. Klager ble derved påført et tap. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klager det tillegget klager måtte betale for å få alternative billetter. (Prisen på SAS Braathens billetter fratrasket avtalt pris på Norwegian billetter).

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for rutefly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrautgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann
Jo T. Gjedrem, Forbrukerombudet
Pål Asknes, Forbrukerrådet
Trygve Sødning, Widerøes Flyveselskap ASA
Knut Morten Johansen, Braathens ASA