

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved feilbestilling av personale på flyplassen.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-01592

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager var på dagstur til Oslo 6. februar 2019, og hun skulle reise med DY605 fra Bergen til Oslo kl. 07.25, og returnere til Bergen med DY638 med avreise kl. 22.00. Da hun ankom flyplassen i Oslo oppdaget hun at hun ved en feiltakelse hadde bestilt returreise 6. mars i stedet for 6. februar, siden hun ikke fikk opp billetten for innsjekking. Hun fikk hjelp av en Norwegian-ansatt på flyplassen som forklarte at slike hendelser ofte oppstod, og at det var problemfritt å løse det. Hun ble henvist til Norwegians kundeserviceskranke, hvor de skulle hjelpe klager.

Det var ingen kø i skranken, og klager ble forklart at det var én ledig plass igjen med flyet klager ønsket. Den ansatte ba om klagers betalingskort, og klager ga det til henne. Klager spurte om det var mulig å ordne ungdomspris og betaling med CashPoints, men hun ble forklart at dette ikke var mulig, og at hun måtte kjøpe billett til full pris, kroner 1 250. Klager hadde ikke råd til dette, og ønsket å bestille ungdomsbillett selv. Dette fikk hun selvsagt lov til, og Norwegians personale var enige i at dette var en bedre løsning. Ved en feiltakelse trykket imidlertid representanten på å bestille billetten i stedet for å avbryte prosessen. Hun forhørte seg raskt med to kollegaer, men det var ikke mulig å kansellere bestillingen. Hun beklaget feilen, og ba klager kontakte Norwegian via skjema på internett for refusjon.

Da klager fikk kvitteringen så hun at hun hadde blitt ilagt et gebyr på kroner 200 for å bestille i skranken, samt at representanten hadde booket om billetten, slik at klager ikke fikk benyttet billetten hun hadde bestilt 6. mars slik som hun ønsket. Det var også klagers inntrykk at hun skulle få hjelp kostnadsfritt. Fordi dette var siste billett på flyet, og klager ikke hadde penger til å kjøpe ny flybillett, benyttet hun billetten representanten bestilte.

Neste dag kontaktet klager Norwegian på telefon, hvor hun ble møtt med stor forståelse for hendelsen. Representanten klager snakket med så at siden kundebehandleren hadde

gjort en feil, skulle hun selvsagt få pengene tilbake. Det eneste klager måtte gjøre var å sende en skriftlig henvendelse til selskapet. Årsaken til at klager har fremmet klagen er som følger:

- (1) Det ble trukket penger fra klagers betalingskort uten hennes samtykke, da hun uttrykkelig ba om at transaksjonen ikke skulle gjennomføres.
- (2) Hun mistet flybilletten til 6. mars til kroner 329, og hun viser til at hun også betalte gebyr på kroner 200 for å miste den.
- (3) Det ble tatt gebyr for ombooking når klager ønsket ny billett.
- (4) Det ble sagt at flybilletten skulle koste kroner 1 250, når den i realiteten kostet kroner 1 379.

Klager har fremsatt følgende krav:

Prinsipalt refusjon av kroner 1 579 for refusjon av gebyret på kroner 200, flybilletten til kroner 1 379 og flybilletten hun mistet til kroner 329, fratrullet kroner 329 som en ny ungdomsbillett ville kostet klager dersom hun fikk bestille billetter selv slik hun ønsket. Subsidiært har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 658 for refusjon av flybilletten på kroner 329, mellomlegget på kroner 129 mellom tilbudt pris og faktisk pris og gebyret på kroner 200.

Atter subsidiært har klager fremsatt krav om refusjon av bestillingsgebyret på kroner 200.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise tur/retur Bergen - Oslo uten å oppdage at returreisen var bestilt til feil dato. Dette ble oppdaget på avreisedagen 6. februar 2019.

Norwegians prissystem er basert på tilbud og etterspørsel. Et visst antall billetter legges ut i hver prisklasse, og prisen stiger i det en lavere prisklasse selges ut. På avreisedagen er ofte mange av billettene solgt, slik at prisen blir tilsvarende høyere. Klager tok selv kontakt med Norwegians representant på flyplassen for å endre billetten. Selskapets regler og vilkår skriver at dette kan gjøres enklest og billigst på selskapets hjemmesider. Klager har i tillegg oppgitt bestillingsinformasjon nødvendig for å gjennomføre en endring. Disse opplysningene er imidlertid ikke nødvendige for å undersøke kapasitet og pris for endring eller ny reise.

I tilfelle hvor en av selskapets representanter på flyplassen gjør en slik feil som beskrives her, har Norwegian egne rutiner for å rette opp i dette så raskt som mulig. I dette tilfellet finnes det intet notat fra representanten i bestillingen, og ingen av Norwegians ordinære rutiner er igangsatt. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte feil hjemreisedato, og ba kundeservice på flyplassen om hjelp for å få ny billett. Da det kun var mulig å bestille fullprisbillett i skranken, ville klager heller bestille billett selv, så hun kunne få lagt inn ungdomsbillett og CashPoints. Klager anfører at representanten på kundeservice ved en feiltakelse trykket "bestill" istedenfor "avbryt", og klager ble belastet for kroner 1 379. Dette lot seg ikke endre, og klager ble bedt om å sende skjema for refusjon i etterkant. I tillegg ble hun ilagt servicegebyr på kroner 200.

Norwegian har vist til at det ikke er laget en notis fra kundeservice om at det ble begått en feil, slik man skal gjøre i henhold til Norwegians rutiner. Nemnda kan ikke se at dette er avgjørende. At rutinen ikke er fulgt, betyr ikke at det dermed ikke er begått en feil. Nemnda mener at klagers versjon, som hun orienterte Norwegian om kort tid etter hendelsen, er sannsynlig.

Nemnda mener at klager ikke kan få medhold i krav om refusjon av hele billetten. Hun må i utgangspunktet bære ansvaret for den feilbestilte billetten.

Nemnda mener imidlertid at klager må få medhold i sitt subsidiære krav om erstatning av kroner 658 for refusjon av flybilletten på kroner 329, mellomlegget på kroner 129 mellom tilbudt pris og faktisk pris og gebyret på kroner 200.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klager kroner 800 for feilaktig bestilling.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)