

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter som følge av gebyr ved endring av billett.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00588

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle opprinnelig ha reist fra Barcelona via Stockholm til Los Angeles med Norwegians flyvning D85550 20. august 2016 kl. 08.00. Denne reisen ble ombooket av klager til avreise 6. august 2016 med mellomlanding i London.

Da klager hadde gjennomført endringen på den opprinnelige bestillingen, ble klager oppmerksom på at totalt 2 500 euro var trukket av Norwegian.

Klager tok umiddelbart kontakt med selskapet med krav om annullering av den nye bestillingen. Norwegian henviste til at ved endring av lavprisbilletter må differansen mellom ny og gammel billett betales, samt at det fremgår tydelig underveis i bestillingen de kostnadene som påløper.

Etter gjentatt korrespondanse fikk klager et tilbud fra Norwegian om refusjon av de nye billettene mot at klager kjøpte de ordinære billettene til dagens pris. Da klager dagen derpå ringte tilbake for å benytte seg av tilbudet, var fristen for tilbudet utløpt.

Klager hevder at det ikke fremgikk av hjemmesiden til Norwegian de utgiftene som påløp ved endring av lavprisbilletter.

Klager krever at Norwegian refunderer utgiften til de nye billettene pålydende 2 452,80 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til klagers krav om refusjon av påløpt gebyr som følge av ombooking av billetter.

I henhold til Norwegians vilkår og betingelser for lavprisbilletter er det ikke mulig å få refundert billettene. Det er derimot mulig å endre billettene mot et gebyr.

I denne avgiften vil det påløpe et administrasjonsgebyr for hver passasjer og for hver enkelt flyvning. Videre vil differansen på prisen mellom ordinær og ny billett tillegges i de tilfeller hvor den nye billetten koster mer enn den opprinnelige.

Ved bestilling av billetter må kunden alltid krysse av for å samtykke i å ha lest og akseptert de vilkår og betingelser som følger av bestillingen for å kunne gjennomføre den endelige bestilling av reisen. Den reisen klagen gjelder ble bestilt 18. januar 2016. Klager burde således vært klar over at billettene bare kunne endres mot et gebyr.

Klager hevder at lavprisbillettene åpner for endring eller kansellering i nødstilfeller. Dette medfører ikke riktighet og følger ikke av billettens vilkår og betingelser. Norwegian gir ingen adgang til refusjon eller kostnadsfri endring av denne billettklassen. Det er imidlertid adgang til å endre billettene mot et gebyr. Norwegian viser videre til mer utfyllende informasjon om lavprisbilletter på deres hjemmeside.

Norwegian synes det er uheldig at klager gjennomførte endringene uten å være klar over de faktiske kostnadene. Derfor hadde selskapet tilbudt å refundere kostnadene for de originale billettene mot at klager bestilte nye billetter med samme reisetidspunkt som i den opprinnelige bestillingen. Klager skulle da få samme pris som på tidspunktet for den ordinære bestillingen. Klager aksepterte ikke Norwegians tilbud. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon om bekrefter tilbudet.

Det er passasjerens ansvar å gi korrekt informasjon ved endring av billettene. Videre er bekreftelse på å ha lest vilkårene og betingelsene som følger billettene, selskapets måte å sørge for at passasjerer har forstått prosessen. Hvis passasjerer ikke har lest bestillingsvilkårene anser Norwegian vedkommende som ansvarlig for følgeskader eller feil under bookingen.

Norwegian tilbød klager refusjon av de opprinnelige billettene, et tilbud som ble avslått. Klager med reisefølge benyttet de endrede billettene. Det er derfor ingen gyldig grunn for at klager med reisefølge skal få refundert billetter som er benyttet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Utgangspunktet er at Low-fare billetter og Low-fare + billetter ikke kan endres uten at passasjerer betaler et gebyr. Det er årsaken til at disse billettene er rimeligere enn såkalte Flex-billetter.

I dette tilfellet var klager av den oppfatning at endringen av billettene ville koste totalt 540 euro. Dette var en misforståelse, da gebyret ifølge Norwegian ble beregnet for hver enkelt mellomflyvning (i dette tilfellet totalt fire flyvninger).

Klager har opplyst at han umiddelbart kontaktet Norwegians kundeservice da han oppdaget at han var blitt belastet 2 452,80 euro for endringen, og ba om at transaksjonen ble omgjort, fordi han hadde misforstått kostnadenes omfang. Han fikk da beskjed om at det ikke lot seg gjøre.

Etter nemndas syn burde Norwegian her ha latt klager omgjøre sin bestilling. Når en kunde umiddelbart etter en bestilling tar kontakt med flyselskapet og sier at det er skjedd en misforståelse, tilsier alminnelig kundeservice at flyselskapet da reverserer/ kansellerer bestillingen.

Norwegian har opplyst at de ga et tilbud til klager, som han valgte ikke å benytte seg av. Nemnda legger til grunn at det refereres til e-post fra Niamh i kundeservice, som inneholder følgende passasje: "We would kindly inform you however, upon further review and taking all the facts into consideration, we are willing, on this occasion, to refund your entire booking if you call us and make a new booking at the price available today."

Norwegian hevder at tilbudet kun gjaldt ut dagen. Ut fra e-postens ordlyd er det nemndas syn at klager ikke kan lastes for ikke å ha forstått dette. Ordlyden er ikke klar; dersom tilbudet kun sto ut dagen, burde dette ha vært presisert uttrykkelig. Da klager tok kontakt dagen etter, fikk han beskjed om at tilbudet ikke lenger sto ved lag.

Nemnda mener at den behandlingen klager fikk, ikke er god nok.

Nemnda kan ikke se at det er relevant at klager har benyttet de nye flybillettene. Han forsøkte som nevnt å omgjøre denne bookingen, uten at det førte frem.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter klager de ekstraavgifter han ble belastet med som følge av ombookingen den 4. juli 2016, med unntak av 540 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter på 1 912,80 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)