

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris for LowFare+ billetter som ikke kunne endres som forutsatt inntil 30 minutter før avgang.

Dato

29.04.2024

Saksnummer

2023-03492

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt to LowFare+ billetter hos Norwegian for en reise fra Bergen til Alicante den 26. august og med retur den 2. september 2023. Billettene kostet kr. 7794. På grunn av endrede planer ønsket klager å endre reisen til en annen dato. Det viste seg umulig. De kontaktet kundeservice hos flyselskapet flere ganger, men ble kun møtt av engelsktalende personale med dialekt og fikk ikke noen hjelp eller svar annet enn "very easy". Systemet for å komme videre forlangte at man hadde en profil, men da klager forsøkte å logge seg inn fikk hun beskjed om at passord eller e-post var feil. Klager forsøkte å lage en ny profil, men fikk da til svar at hun allerede hadde en profil. De var flere datavante personer som forsøkte helt frem til 30 minutter før avgang. Da kansellerte klager billettene for å unngå å bli ropt opp. Klager påpeker at det gikk helt fint å kansellere billettene.

I ettertid kontaktet klager Norwegian og fikk beskjed om at hun lå inne med en utgått og gammel e-postadresse. Hun fikk tilsendt en link for å rette opp i dette.

Klager finner Norwegians system svært lite brukervennlig og krever billettprisen refundert fullt ut. Norwegian har refundert skatter og avgifter på klagers billettene og påstår at klager hadde kjøpt kun LowFare billetter. Klager viser til fremlagte billetter og hva som er inkludert i disse. Det vises til at det er LowFare+ billetter som kan endres helt frem til 30 minutter før avgang.

Til Norwegians tilsvaer til nemnda og kommentarer til saken bemerker klager at informasjon om hvordan de kunne endret billettene uten profil på nettsidene burde vært gitt når klager kontaktet dem per telefon gjentatte ganger for å endre reisedatoene. Klager kontaktet også Norwegian via chatten deres uten å få noen hjelp. Klager avbestilte billettene tett opp til avreise den 26. august fordi hun ikke fikk hjelp på grunn av et rigid

og meget lite kundevennlig system. Klager presiserer at saken ikke dreier seg om at hun ikke får refundert billettene, men at hun ikke fikk endret de fordi hun ikke fikk hjelp da hun forsøkte dette. Billettene skulle ikke kanselleres, men kun endres til senere/ny dato. Dette fikk klager ikke mulighet til tross for at billetttypen LowFare+ gir deg rett til å endre helt frem til 30 minutter før avgang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ubrukte billetter for en reise for to personer tur/retur Oslo-Alicante. I henhold til Norwegians systemer ringte klager til kunderservice den 26. august 2023 og ba om at bestillingen ble kansellert. Hun ble da informert om at LowFare billetter ikke er refunderbare. Norwegian viser til utskrift fra loggen hos kunderservice.

Det vises til EU-kommisjonens tolkningsveileder i forbindelse med Covid-19 pandemien der det presiseres at dersom en kunde ikke vil eller kan reise og ønsker å kansellere billettbestillingen sin, så er det flyselskapenes egne regler og vilkår som bestemmer om billettene kan ombookes eller refunderes. Norwegians regler og vilkår må alle som kjøper billetter bekrefte at de har lest og akseptert. Klager har booket LowFare billetter som kun kan refunderes dersom man avbestiller senest innen 24 timer etter at den originale bestillingen er gjennomført. Norwegian har refundert skatter og avgifter i henhold til reisevilkårene artikkel 12.5.

Norwegian presiserer at også LowFare+ billetter kun kan refunderes dersom de er avbestilt senest innen 24 timer etter at de ble kjøpt og viser til utskrift av LowFare+ vilkårene. Man trenger ikke noen profil for å håndtere en bestilling. Det vises til utskrift av informasjon på Norwegians nettsider vedrørende endring av en bestilling og at det kan gjøres gjennom en kundeprofil eller ved å oppgi en bestillingsreferanse.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde LowFare+ billetter og at disse, i henhold til vilkårene som Norwegian har fremlagt, kunne endres inntil 30 minutter før avgang mot et gebyr og eventuelt pristillegg som følge av endringen. Ved avbestilling er denne type billetter kun refunderbare inntil 24 timer etter kjøp.

Klager har presisert at hun er fullt ut innforstått med at kansellering ikke vil gi full refusjon i henhold til billettvilkårene. Hun har imidlertid anført at fordi hun ikke fikk hjelp til å endre billettene i henhold til vilkårene, så oppsto tapet ved at hun ikke fikk benyttet disse. Norwegian har ikke kommentert klagers anførsler om kontakten med selskapet og mangel på hjelp fra selskapets kunderservice som hun hevder å ha opplevd da hun forsøkte å endre billettene.

Nemnda finner det sannsynliggjort at klager før endringsfristens utløp tok kontakt med Norwegian både via kunderservice og chat en rekke ganger i forsøk på å få endret

billettene. Spørsmålet er om det er erstatningsbetingende at hun ikke fikk hjelp med denne endringen.

Basert på klagers anførsler som ikke er tilstrekkelig imøtegått av selskapet finner nemnda sannsynlighetsovervekt for at Norwegian kan bebreides for å ha brutt opplysningsplikten om å tilby ulike alternativer for å endre billettene slik de selv beskriver at er mulig i sitt tilsvarende svar til nemnda. Disse alternativene ville det vært naturlig at det ble opplyst om da klager tok kontakt og beskrev problemene knyttet til bruk av sin profil i forbindelse med klager forsøk på å endre avreisedatoen. Klager ble i realiteten, i en allerede stressende situasjon, ikke gitt mulighet til å benytte seg av fordelen ved kjøp av LowFare+ billettene der endring er mulig.

Etter nemndas syn har Norwegian ikke bistått klager med endring av billettene slik det må forventes i henhold til avtalevilkårene. Denne mangelfulle håndteringen anses erstatningsbetingende. Som følge av dette måtte klager kansellere billettene. Hun ble dermed påført et økonomisk tap. Norwegian er derfor etter alminnelige erstatningsregler ansvarlig for klagers tap ved at hun ikke har fått full refusjon av billettene, men kun refundert skatter og avgifter. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap på kr 4399, fratrullet beløpet som utgjør allerede refunderte skatter og avgifter.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter fullt ut, fratrullet allerede refunderte skatter og avgifter.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)