

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett ved avbestilling innen 24 timers-frist.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01698

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 6. mars bestilte klager en flybillett med Widerøe fra Vadsø – Tromsø – Vadsø til kroner 6.597. Det ble valgt flex-billett da den var billigst og klager ikke trengte bagasje. Dagen etter ble det klart at reisen ikke var nødvendig. Klager tok kontakt med kundeservice for å få avbestilt og refundert billetten. Han ble da henvist til lenken som fremgår på billetten og at han ville få billetten refundert. Klager viser til i sin logg til Widerøe at han sier han skal teste denne linken for avbestilling kl. 17.12.03.

Avbestillingen ble gjort umiddelbart etter samtalen med kundeservice og kort tid etter ble det refundert 430 kroner i avgifter, men ikke selve billetten. Klager fikk beskjed om at han hadde overskredet angrefristen på 24 timer med 16 sekunder.

Klager har fremsatt krav om å få refundert resten av billetten da han mener det er urimelig da han var i kontakt med kundeservice før angrefristen utløp. Dersom klager hadde blitt gjort kjent med at han kunne tape hele verdien av billetten, kunne han enten ha benyttet den eller forsøkt å endre navn på reisende.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe forklarer at deres billettavbestilling er et automatisk system som stenger etter 24 timer, det er ikke noe en på chat kan endre.

I chatten med Widerøe fremgår det at klager får beskjed om at han har 24 timer på seg for å full refusjon. Da klager bekrefter at han skal prøve å refundere, er det fortsatt 23 minutter igjen til billetten er for gammel.

Widerøe skriver i en epost til klager at billetten ble bestilt den 6. mars kl. 17.12.26 og avbestillingen ble gjort den 7. mars kl. 17.12.42.

Widerøe kan ikke imøtekomme refundering av denne billetten.

Nemnda bemerkjer

Klager bestilte flybilletten den 6. mars kl. 17:12:26. Widerøe tillater avbestilling innen 24 timer. Avbestilling via avbestillingslenken ble gjort neste dag kl 17.12. 42, cirka 16 sekunder etter 24-timersfristens utløp . Widerøe har avslått klagen fordi klager avbestilte for sent. Klager har fått refundert skatter og avgifter. Spørsmålet for nemnda er om han har krav på full refusjon av billetten.

Klager tok kontakt med Widerøes kundeservice kl. 17:10:34 og skrev i chatten: Jeg bestilte en billett til Troms den 21. mars. Denne ble bestilt i går kveld. Denne ønsker jeg å avbestille - er det mulig?

Det var da knapt med tid, men fortsatt mulig å avbestille billetten i henhold til fristen.

Kundeservice svarte:

Du har alltid 24 timers angrefrist på alle billetter som kjøpes på www.wideroe.no. Videre: Du må selv avbestille hele reisen (tur/retur dersom du har bestilt dette) og få refundert korrekt beløp ved å følge lenken -Avbestille reise- i e-posten du har fått tilsendt som heter Bekreftelse og kvitteringer for reservasjon.

Etter nemndas syn fikk klager relevant hjelp av kundeservice som ga en grei forklaring på hvordan avbestilling kunne skje og innen hvilken frist. Kundeservice kunne ikke vite hvor kort tid det var igjen til fristens utløp. Klager måtte imidlertid være klar over at 24-timers fristen snart ville utløpe og burde umiddelbart sørget for å benytte lenken og foretatt avbestillingen. Henvendelsen til Kundeservice kan ikke anses som en avbestilling i seg selv, og ble ikke oppfattet slik av klager som benyttet lenken, men dessverre litt for sent.

Det er selvsagt beklagelig at en så kort oversittelse av fristen på 24 timer fikk så store konsekvenser for klager. Nemnda mener imidlertid at flyselskapene med rette kan håndheve avbestillingsfrister strengt for å sørge for likebehandling og forutsigbarhet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)