

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Uenighet om hva om avtalt pris.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

176/09F

### Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Uenighet om hva om avtalt pris.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle kjøpe billett til sin 11 år gamle datter. Billetten ble først bestilt via nettet. Klager måtte samme dag endre billetten. Dette ble gjort over telefon. Klager fikk da en rimeligere pris. Klager spurte om UM tillegget var med i prisen. Det ble bekreftet. Samlet pris var kr 2.495. For å betale billetten ordnet klager med et overtrekk på kontoen med sin bank, som ga ham 2 600 i kreditt for dekning av billett.

Klager fikk flere ganger sms og mail fra Widerøe om at det ikke var dekning på kontoen. Klager henvendte seg til kundesenteret og ble der fortalt at prisen var økt med kr 300. Klager klaget da på dette, og fikk der beskjed om at han måtte klage til klageavdelingen. Det ble gjort, men klager fikk bare beskjed om «betal eller la være å fly» dette er beklagelig, da flyselskapet er det eneste flyselskapet som flyr strekningen Trondheim-Evenes.

Klager ønsker billett til avtalt pris.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe mener denne saken bør avvises av nedenstående årsaker:

På internett gir Widerøe som eneste flyselskap kundene mulighet til å bestille for Uledsagede barn (UM-billetter) online.

På f.eks SAS.NO og Norwegian.no er kunden nødt til å ringe til de respektive flyselskaps callcentre for å få ordnet dette.

Widerøe har pr juni 2009 45-50 UM-bookinger pr dag på internett, slik at dette er både et godt utprøvet og populært produkt.

For å kunne tilby dette produktet online, ledes kunder som bestiller for 0 voksne, 1 barn inn på en mellomside hvor Widerøe gir spesifikk informasjon om dette med å bestille billetter for sine barn.

Denne teksten gir spesifikk informasjon om saksgangen, OG at det vil tilkomme et pristillegg når bestillingen er behandlet i Widerøe's systemer og UM-status er bekreftet.

Kunden kan ikke gå videre i prosessen før man klikker på knappen «Neste» som også er en bekreftelse på at kunden har lest og forstått vilkårene over.

I dag går hele 96 % av alle bestillinger igjennom automatisk uten at det er behov for å tilby kundene alternative avganger.

Den første bekreftelsen som sendes når kunden har booket sin reise, er således UTEN UM-gebyr, derfor meldingen over at vi sender ut en ny melding om ny totalpris inkl UM-gebyr før billetten belastes.

Dette er også meddelt kunden flere ganger i den vedlagte maildialog, uten at dette ser ut til å ha nådd fram.

I denne aktuelle saken er billetten bestilt online på internett

31/5 kl 18:07.

Kl 18:13 er det søkt om UM-status i vårt system

Kl 18:20 er det sendt mail til kunden med bekreftelse på UM status og ny pris!

Kl 20:27 har systemet sendt følgende info melding i tillegg med link til skjema som skal fylles ut: um - mail sendt to pnr

Um Skjema/Barn som reiser alene

Benytt linken/koblingen under for utfylling av UM-skjema (Barn reiser Alene).

Dette skal medbringes ferdig utfylt til flyplassen på avreisedagen.

Vi gjør oppmerksom på at det tilkommer et gebyr på Widerøe og SAS avganger. Avgiften er mellom NOK50 til 150 per STREKNING. Gebyret vil bli belastet sammen med billetten når UM er bekreftet. Du har fått separat e-post med bekreftelse av ny pris sammen med UM bekreftelse.

Kl 20:27 ble også følgende SMS sendt ut: (denne sendes ut for å fange opp de få tilfeller der det likevel ikke skal være UM-status, slik at vi kan ta bort en eventuell slik status der barn reiser sammen med voksne i separat bestilling. Dette for å hindre feil belastning av kredittkort)

» Sendt SMS to 90988421

Msg=Det er bekreftet barn som reiser alene på reise YVQGIU. UM-gebyr kommer i tillegg til prisen. Ta kontakt snarest dersom dette ikke er riktig.

Du kan svare på denne SMS eller kontakte oss på mail. Husk å ta med referansenummeret (YVQGIU).

Vennlig Hilsen

Denne siste meldingen viser at melding er mottatt på oppgitt mobilnummer key=umsms

Sms response=

90988421,OK

Deretter ble bookingen satt over til billettering og belastning av kredittkortet til den 1/6.

Den 1/6 kl 05:06 ble billetten forsøkt belastet første gang, uten resultat.

Kl 06:25 ble det sendt mail og SMS første gang om at billetten ikke lot seg belaste grunnet manglende dekning.

Deretter forsøkte systemet å belaste kortet et titalls ganger, før det igjen ble sendt mail og SMS ang manglende betaling kl 12:27

Denne prosedyren gjentok Widerøes systemer hver time, fram til kortet til slutt lot seg belaste den 3/6 kl 09:49, og kvittering for elektronisk billett med KORREKT pris ble sendt ut 3/6 kl 10:05.

Slik Widerøe ser det er det svært liten mulighet for at kunden i dette tilfellet skal kunne påberope seg en lavere pris enn den som er belastet, basert på at kunden selv har gjort bestillingen og at han har selv gått gjennom de steg som er beskrevet over her for å kunne gjøre denne bestillingen for uledsagede barn.

Widerøe har som sagt et stort volum på denne kategorien billetter, og opplever ikke at det er noe problematikk rundt dette med den prosessering som vi er nødt til å foreta for å få søkt om UM status før Widerøe kan komme tilbake med bekreftelse på at dette er OK (plassavhengighet som bekreftes i andre systemer), samt komme med endelig pris.

Widerøe har per i dag klart å få til den mest optimale betjening av dette i et online produkt, og er i dag eneste flyselskap som kan levere denne tjenesten online, basert på ovenstående prosedyrer. Ettersom alternativene ligger i form av manuell betjening, med betydelig høyere gebyr, ser Widerøe også at stadig flere som ikke skal reise med flyselskapet også velger å benytte Widerøes tjeneste.

#### **Nemnda bemerker:**

Klager har opplyst at han opprinnelig bestilte billett på internett. Billetten ble senere endret per telefon, og klager fikk da oppgitt en pris på kr 2.495 inklusive UM gebyr. Det var viktig for klager å få oppgitt prisen, da han trengte samtykke fra banken til å overskride kontoen.

Widerøe har ikke kommentert klagers anførsel. Widerøe referer kun rutinene for internett bestilling.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter finner det mest sannsynlig at klager har misforstått totalprisen på reisen. Flertallet viser til at klager var kjent med at Widerøe tar et UM tillegg, og at dette blir lagt til i etterkant. Man må etter flertallets vurdering videre kunne gå ut fra at Widerøes representant var godt kjent med Widerøes regler på dette området. Det har således formodningen mot seg at representanten skulle ha gitt uriktige opplysninger om UM tillegget.**

Nemndas flertall er etter dette av den oppfatning at det ikke er grunnlag for tilbakebetaling at UM tillegget.

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at det for klager var svært viktig å vite hva billett ville koste, da han var avhengig av å kunne få bankens tillatelse til å overtekke kontoen. Det er derfor sannsynlig at klager spurt om, og fikk bekreftet, at UM tillegget var med i den oppgitte pris.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Flyklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*