

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil ved endring av flybilletter.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00831

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes sønn hadde flybillett fra Antalya til Oslo for reise den 25. august 2021 med Norwegian. Den 17. august kontaktet klager Norwegian, da hun ønsket å endre sønnens billett til å reise hjem senere. Norwegian forklarte at det var gratis om klager gjorde dette selv på nett. Norwegian splittet deretter bestillingen i to, slik at klager selv kunne endre den ene billetten.

I ettertid viste det seg at det ikke var teknisk mulig å endre denne billetten. Klager fikk feilmelding hver gang hun forsøkte å endre på nett: "Oppdatering pågår", og så skjedde det ikke noe mer. Klager tok flere ganger kontakt med Norwegian per chat og per telefon uten å få hjelp. Til slutt ble klager bedt om å må kjøpe en ny billett også ringe kundestøtte igjen for å kansellere den gamle billetten, for deretter å få ført pengene tilbake til klager. Klager var på dette tidspunktet lei av all feilinformasjonen og å kaste bort ferietiden sin på Norwegian. Hun bestilte derfor en ny billett til sin sønn til kroner 775.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett kroner 775, samt refusjon av telefonkostnader for til sammen kroner 780.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter samtale med klager på chat 17.08.2021, så ble billetten splittet slik klager ønsket. Det stemmer at dette tar litt tid, slik at endringer først kan gjøres noe tid senere. Da klager forsøkte å gjøre endringer 18.08.2021, så fikk hun beskjed om å betale for mellomlegget mellom den gamle billetten som var 25.08.2021 og den nye billetten 09.09.2021. Det er ikke noe endringsgebyr for å endre billett på nettsiden slik klager ble forklart på chat den 17. august, men man må betale for eventuelle prisdifferanser mellom opprinnelig og ny billett. Klager ble derfor bedt om å betale for det den nye

billetten kostet mer enn den gamle. Da valgte klager å ikke gjennomføre betalingen og endringen ble ikke gjort.

Da klager ringte kundeservice hos Norwegian 19.08.2021, så spurte klager om informasjon om endring av dato og hva dette ville koste. Til svar så fikk hun informasjon om hva en flybillett på den ønskede datoen, 9. September, ville koste og fikk også informert om at en endring til denne datoen ikke ville medføre noe endringsgebyr hvis endring ble gjort via nettsiden. Hun fikk også beskjed om at Norwegian ikke kan refundere billetten dersom den blir avbestilt av passasjerer, da dette var en LowFare billett.

Ifølge Norwegians kundeserviceansatte som hadde denne samtalen, så mente klager at prisen for en billett på denne datoen var for høy og at hun heller ville kjøpe en ny billett siden dette ble billigere. Klager kjøpte deretter en ny billett.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

I dette tilfellet hevder klager hun ble feilinformert av Norwegian per chat, og hun fikk forståelsen av at det var gratis å endre billetten dersom man gjorde dette selv på nett.

Norwegian har forklart og dokumentert at klager ble informert om at hun ikke måtte betale endringsgebyr dersom hun endret selv, men at en eventuell prisdifferanse vil måtte betales av klager. Det kommer videre frem av dokumentasjonen at klager ble informert om at dersom hun kansellerte billetten på eget initiativ vil hun ikke motta refusjon jf. billettens regler.

Nemnda antar at klager i dette tilfellet har misforstått reglene, og trodd at hun kunne endre en flybillett gratis dersom hun gjorde dette selv på nett. Reglene er imidlertid slik at eventuell prisdifferanse må betales av passasjerer selv. Dette kommer også frem av billettreglene som klager krysset av for å ha lest da hun bestilte reisen.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)