

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom opprinnelige og nye flybilletter ved feilinformasjon fra kundeservice.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02795

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur/returreise fra Oslo (OSL) til Fort Lauderdale (FLL), med utreise med Norwegians flyvning DY7051 12. oktober 2017 kl. 17.30. På grunn av akutt sykdom måtte reisefølget endre dato for utreisen. Klager tok i denne forbindelse kontakt med Norwegians kundeservice.

Klager hadde i utgangspunktet tenkt til å endre sin reservasjon, men hun fikk informasjon fra kundeservice om at det ville være mer lønnsomt å kansellere reservasjonen og bestille nye billetter. Klager kansellerte derfor sin opprinnelige billett (referansenummer 46P3ON), og bestilte nye billetter (referansenummer NCSJHP).

Da klager senere samme dag skulle sende inn skademelding til forsikringsselskapet, begynte hun å stusse over informasjonen som ble gitt av Norwegians kundeservice. Klagers opprinnelige totalkostnad beløp seg til kroner 24 311, og de nye billettene kostet 33 707. Hun tok derfor kontakt med Norwegians kundeservice på nytt, for å oppheve kanselleringen og i stedet endre billettene. Dette ble gjort innen fire timer etter at de nye billettene var bestilt, som er innenfor Norwegians avbestillingsfrist. Kundeservice kunne derimot ikke hjelpe, og klager ble oppfordret til å sende en klage til Norwegian.

Norwegian svarte deretter at lavprisbilletter ikke var mulig å tilbakebetale, uten å ta stilling til klagers krav om kompensasjon på grunn av feil informasjon fra kundeservice.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter til kroner 9 396.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

20. juni 2018 Klager anfører at den opprinnelige reisen (referansenummer 46P3ON) ikke kunne benyttes på grunn av akutt sykdom. Det fremgår av reservasjonen at hele billetten ble kansellert 12. oktober, hvor klager ble informert om at billetten ikke var mulig å refundere. Det ble bestilt ny reise med referansenummer NCSJHP samme dag. Klager mener at hun ble feilaktig informert om at å kansellere opprinnelig billett og deretter bestille ny billett ville være gunstigere enn endring av opprinnelig billett.

Ved bestilling av reise må kjøperen bekrefte at man har lest og godkjent Norwegians vilkår. Det fremgår av disse at lavprisbilletter ikke er refunderbare, og at en endring kan gjennomføres mot betaling av prisdifferanse og et endringsgebyr. Et alternativ er å kansellere billettene i sin helhet og kjøpe nye. Dette er derimot opp til passasjerens selv.

Klager mener at det er Norwegian som skal lastes for at hun valgte et dyrere alternativ. Spørsmålet er derfor hvem som er ansvarlig for at billettkostnaden til slutt ble høyere enn nødvendig.

Begge bestillingene er gjort direkte på Norwegians nettsider, og det er kun kanselleringen av de opprinnelige billettene som er gjort av en av Norwegians agenter. Dette er bekreftet i en intern melding. Det fremkommer derimot ikke noe om hvilken anbefaling som eventuelt er gitt av Norwegians ansatte, og det er sannsynlig at klager selv har valgt å kansellere reisen og bestille ny senere. Klager har forklart at hun etter fire timer ombestemte seg. En kansellering er imidlertid endelig og kan ikke oppheves. Da det ikke fremkommer dokumentasjon som skulle tilsa at Norwegian er skyld i at reisens kostnad ble høyere enn forventet, avviser Norwegian klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager hevder at hun ble anbefalt av kundeservice å kansellere billetten fremfor å endre den, da dette ville være mer lønnsomt. Det viste seg å ikke stemme.

Norwegian hevder at det ikke kan bevises at det ble gitt noen anbefaling fra kundeservice, og at det er mest sannsynlig at klager selv valgte å kansellere billetten.

Hvorvidt det ble gitt en konkret anbefaling fra kundeservice om at klager skulle kansellere billetten fremfor å endre den, er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)