

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.
Spørsmål om feil ved ombooking på telefon.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00048

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning DY7202 25. april 2016. Klager ønsket en senere hjemreise, og tok kontakt med Norwegians kundeservice via chat. Norwegians representant informerte om at endringen måtte skje via telefon, og klager ringte følgelig Norwegians kundeservice. Reisen ble endret fra 25. april til 28. april, og klager godtok Norwegians tilbud om et tillegg i prisen på kroner 4 000 for tre personer.

17. april 2016 mottok klager en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om flyvingen samme dag. Klager ringte kundeservice, og billettene ble endret til 28. april som først avtalt. Norwegians representant informerte imidlertid om at klager måtte kjøpe nye billetter fra Bangkok til Oslo, og siden klage på den feilaktige ombookingen.

Klager krever at Norwegian refunderer utlegg til nye returbilletter på kroner 15 636, da Norwegian må stå ansvarlig for at de feilaktig booket klager om til en annen dato enn forespurt og avtalt. Klager krever dessuten erstatning for tid- og ressurskrevende klageprosess på minst kroner 1 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Norwegian fra Bangkok til Oslo 25. april 2016 som reisefølget ønsket ombooket til 28. april 2016. De endte imidlertid opp med å forandre avreisedatoen til 17. april 2016.

De fleste reiser Norwegian tilbyr kan passasjerer selv forandre, men på enkelte flyvninger må passasjerer kontakte Norwegians kundesenter på telefon for å endre billetten. Dette var tilfelle i denne saken. Klager var i kontakt med Norwegians kundesenter 24. mars 2016, og billetten ble endret fra 25. til 17. april. Klager

ble informert om at den nye billetten var 17. april, direkte fra Bangkok til Oslo. Prisdifferansen var på kroner 4 521. Det er videre bekreftet i Norwegians systemer at agenten forsikret seg om at opplysningene var korrekte, og Norwegian viser til fremlagt utsnitt fra sitt bookingsystem.

De nye billettene og kvitteringen ble sendt til klagers e-postadresse. Det er dessuten til enhver tid mulig for klager å logge seg inn på sin profil og hente ut informasjon om sin reise. Klager anførsel om at ombooking på telefon medfører dårlig sikkerhet kan følgelig ikke føre frem, da klager fikk tilsendt reiseinformasjon på e-post og slik informasjon også lå tilgjengelig ved innlogging på Norwegians hjemmesider.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av utlegg til nye returbilletter. Skatter og avgifter er allerede refundert av Norwegian.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise fra Bangkok til Oslo 25. april 2016, som hun og hennes reisefølge etter det opplyste ønsket ombooket til 28. april 2016. Ombookingen skjedde pr. telefon til Norwegians kundeservice 24. mars 2016. Norwegians kundeservice registrerte ved denne henvendelsen ny avreisedato 17. april 2016. Klager og hennes reisefølge oppdaget dette 17. april 2016, da det ble sendt tekstmelding fra Norwegian om flyvningen samme dag. De måtte kjøpe nye returbilletter til totalt kroner 15 636, som kreves refundert.

Norwegian har fremlagt utskrift fra sitt bookingsystem, der det fremgår at det ble gjort en endring i bestillingen den 24. mars 2016, og at ny avreisetid var 17. april 2016. Det fremgår videre: "Rules repeated to [passasjerens navn]". Utskrift fra bookingsystemet viser videre at de nye reisedokumentene og kvitteringen ble sendt til klagers e-postadresse.

Nemnda legger til grunn at det er oppstått en misforståelse mellom klager og kundesenteret ved bestillingen, og at klager ikke mente å bestille billetter til 17. april.

Nemnda mener likevel at det er klagers ansvar å undersøke de nye reisedokumentene for å sjekke at det ikke er oppstått noen feil ved bestillingen. Dersom det er riktig at klager ikke mottok noen bekreftelse på bestillingen på e-post, mener nemnda at det uansett må være hennes ansvar å etterspørre reisedokumentene. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for et erstatningsansvar for Norwegian for den feilen som er oppstått.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Anne-Kathrine Sand (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)