

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager fremmer et krav på kr 7.300 for endring av billetter som klager mener å ha betalt for mye på grunn av misvisende kundeinformasjon på Norwegians nettside.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

201/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager fremmer et krav på kr 7.300 for endring av billetter som klager mener å ha betalt for mye på grunn av misvisende kundeinformasjon på Norwegians nettside.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sine billetter, for 4 personer, på Norwegians nettside i juni 2009. Reisen skulle gå fra Trondheim til Malaga t/r, prisen var totalt ca kr 14.500.

På grunn av endring i tidspunkt for eksamen for klagers datter måtte avreisetidspunktet for deres reise endres. Klager endret reisen til å bli t/r Trondheim til Split til ca kr 16.500, en prisdifferanse på kr 2.000. Klager viser til at det på Norwegians hjemmeside står følgende:

«Du kan endre både reisemål og dato. Hver endring koster NOK 300 pr. person pr. strekning. Navneendring koster NOK 300 pr. person pr. strekning.

Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg.

Det gis ikke refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori».

På grunn av muntlig og skriftlig informasjon var klager altså forberedt på at endringene ville koste ca kr 2.400 + kr 2.000 for dyrere billett = kr 4.400.

Klager og hans familie bestemte seg for å reise sammen med en annen familie, og 29. mai 2009 gikk de inn på Norwegians internett side for å bestille billetter samtidig. Dette for å sikre at det er ledige plasser på flyet til alle og at de får sitte sammen.

Den andre familien bestilte t/r Trondheim - Split, og dette går greit. Klager får ikke bestilt returbilletter fra Split til Trondheim på nettet. Han får beskjed om at det ikke er flere seteplasser igjen. Klager kontakter da Norwegians kundeservice, da dette ikke stemmer (den andre familien var inne på setereservasjon og så at det var flere ledige plasser).

Kundebehandleren finner ut at hjemreisen ikke går direkte fra Split til Trondheim, og informerer om at klager må søke Split - Oslo. Da det resultatet kommer viser det seg at det

koster kr 8.500 å endre denne reisen. I tillegg må klager kjøpe flybilletter til kr 2.000 fra Oslo til Trondheim. Endringen er kommet opp i $\text{kr } 1.200 + \text{kr } 8.500 + \text{kr } 2.000 = \text{kr } 11.700$.

Klager mener dette er uhørt, og klager sier til kundebehandler at informasjonen de gir er misvisende. Kundebehandler medgir at kundene blir sure når de oppdager dette. Klager sitter nå helt fastlås, det er kun 7 ledige billetter på returen.

Klager må bare bestille. Klager tar igjen kontakt med kundeservice der får han beskjed om at det er lite de kan gjøre, men anbefaler klager å sende inn en klage til Norwegian.

Klager går igjen inn på Norwegians internettside og leser videre:

«Bestillinger som gjelder innenfor Norge kan kun endres mot reiser innenfor Norge og internasjonale reiser kun mot internasjonale reiser. (Det kan ikke foretas oppkjøp mellom MVA og ikke MVA-sone.) For endringer per telefon eller på flyplass tilkommer også et gebyr på NOK 80/SEK 95/EUR 10 per personer per strekning i tillegg til endringsgebyret. Når det gjelder FullFlex billetter så kan disse endres uten gebyr. Vi gjør oppmerksom på at vi har tre prisnivåer på denne typen billetter. Dersom man endrer til et høyere prisnivå er det den nye prisen som blir belastet. Endringer kan utføres i åpningstiden ved å ringe vårt kontaktsenter på telefon 815 21 815 valg 2 (utenfor Norge 0047 2149 0015)».

Klager mener at informasjonen er misvisende, og mener at han har tolket den riktig. Klager var forberedt på å betale ca kr 4.400 ekstra, men må isteden betale kr 11.700.

Klager mener at det må komme tydeligere fram at dersom man endrer reise til et høyere prisnivå er det den nye prisen på hver enkelt reise som blir belastet. Klager tolket informasjonen til å gjelde den totale summen. For klagers del differansen mellom kjøpesummen for den første reisen kr 14.500 og kr 16.500 den nye reisen. I praksis kostet nå ferieturen $\text{kr } 14.500 + \text{kr } 11.700 = \text{kr } 26.200$. Dette mener klager er urimelig. Klager mener det rimelig at de blir refundert et beløp på kr 7.300.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at når man bestiller billetter på Norwegians sin hjemmeside vil kunden i løpet av bestillingsprosessen få beskjed om å kontrollere at alle data som er lagt inn er korrekte. I løpet av samme bestillingsprosess har kunden også bekreftet å ha lest og akseptert våre vilkår. Etter denne bekreftelsen fortsetter bestillingsprosessen og man får til slutt ett referansenummer.

I henhold til våre reiselivsvilkår fremkommer følgende på vår hjemmeside:

Endringsmuligheter

Du kan endre både reisemål og dato. Hver endring koster NOK 300 pr. person pr. strekning. Navneendring koster NOK 300 pr. person pr. strekning. Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. Det gis ikke refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori.

Endre billett

Bestillinger som gjelder innenfor Norge kan kun endres mot reiser innenfor Norge og internasjonale reiser kun mot internasjonale reiser. (Det kan ikke foretas oppkjøp mellom MVA og ikke MVA-sone.) For endringer per telefon eller på flyplass tilkommer også et gebyr på NOK 80/SEK 95/EUR 10 per personer per strekning i tillegg til endringsgebyret. Når det gjelder FullFlex billetter så kan disse endres uten gebyr. Vi gjør oppmerksom på at vi har tre prisnivåer på denne typen billetter. Dersom man endrer til et høyere prisnivå er det den nye prisen som blir belastet. Endringer kan utføres i åpningstiden ved å ringe vårt kontaktsenter på telefon 815 21 815 valg 2 (utenfor Norge 0047 2149 0015)».

Du kan også endre dine billetter selv ved å logge deg inn på profilen du benytter ved bestillingen.

Alle endringer må skje minimum 30 minutter før opprinnelig avgangstid og kredittkortnummer må alltid oppnås ved endring.

Det er ikke mulig å endre fra barnepris til voksen pris, da grunnprisen er forskjellig og vi har ingen mulighet til å ta inn mellomlegget.

Det er ikke mulig å endre en direktereise til en gjennomgående reise.

Det er ikke mulig å endre navn på kun en strekning, i en bestilling som inneholder flere strekninger.

Her fremkommer det under hele prosessen at disse prisene gjelder pr. person. Klager har også godtatt endringen og prisen da endringen ble utført.

Våre konsulenter anbefaler ikke våre kunder å sende inn en klage til oss, men informerer om muligheten for det hvis våre kunder uttrykker at de ikke er fornøyd.

Norwegian har ingen mulighet til å imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegians vilkår at dersom man ønsker å endre en utenlandsreise, så må den endres til en annen utenlandsreise.

Klager byttet reisen Trondheim - Malaga med reisen Trondheim - Split. Han ønsket videre å bytte reisen Malaga - Trondheim med reisen Split - Trondheim. Da det ikke går noen direkterute Split - Trondheim, måtte klager velge Split - Oslo.

I tillegg måtte han bestille reise Oslo - Trondheim. Dette er ingen utenlandsreise, og måtte således betales separat. Nemnda viser videre til at klager ønsket å bytte en strekning med to strekninger. (Gjennomgående reise). Det har man ikke anledning til, jf Norwegians vilkår.

Det fremkommer videre av Norwegians vilkår at man må betale et gebyr per person for endring av en reise. Videre fremkommer det at eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett kommer i tillegg.

Klager var kjent med det endelige tilleggsbeløpet før han aksepterte endringen.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger er nemnda av den oppfatning at tilleggsbeløpet er i overensstemmelse med opplysningene i Norwegians vilkår.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.