

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av telefonutgifter ved bookingproblemer.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-01633

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to ungdomsbilletter 31. mai 2017 fra Stavanger til Bergen med DY133 4. juni 2017 kl. 16.00. Billettene kostet kroner 598. Klager fikk ingen elektronisk bekreftelse på kjøpet, til tross for at hans kredittkort ble belastet. Reisen ble heller ikke registrert under "mine sider" på Norwegians hjemmesider. Klager kontaktet Norwegian på chat, og fikk ingen hjelp. Han ringte til slutt selskapets telefonnummer.

Det tok lang tid før klager kom i kontakt med noen som kunne svare på spørsmålene hans. Klager ble til slutt belastet kroner 1 618 for billettene. Han ringte opp igjen tre dager senere, og fikk da mellomlegget refundert av Norwegian.

Telefonkorrespondansen med Norwegian kostet totalt kroner 220,80. Klager kontaktet Norwegians kundechat i et forsøk på å få pengene refundert, men ble avvist. Klager fremholder sine krav om refusjon av telefonutgiftene på kroner 220,80.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er ikke Norwegian som bestemmer kostnaden for 815-nummer. Prisene for å ringe et 815-nummer bestemmes av den enkeltes mobiloperatør, og det er en kjent sak at slike nummer kan være dyre å ringe. Norwegian har valgt å tilby en gratis chat for å avhjelpe problemet. Klager har ikke vedlagt noen kopi av chatdialogen, og Norwegian kan derfor ikke kommentere innholdet.

Det er beklagelig at klagers henvendelse ikke ble godt nok besvart på chat. Likevel er det klagers eget valg å ringe Norwegians 815-nummer. Klager er etter dette nærmest å bære risikoen for aktuelle påløpte kostnader. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av hans telefonutgifter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at det skjedde en feil under klagers bestilling, ved at han ikke fikk tilsendt sine billetter elektronisk, selv om hans kredittkort ble belastet. Nemnda legger videre til grunn at hans reise ikke ble lagt inn i "mine sider". Norwegian har ikke kommentert hendelsesforløpet eller vedlagt registrerte opplysninger om bestillingen.

Klager har opplyst at han benyttet seg av Norwegians chat, men at han der ikke fikk den nødvendige hjelp, og at han via chat ble oppfordret til å ringe Norwegians kundeservice.

Nemnda ser ikke grunn til å tvile på at klagers opplysninger er riktige. Det er liten grunn til at han skulle ringe kundeservice dersom han hadde fått nødvendig hjelp via chat. Utgiftene er dokumentert.

Slik nemnda ser det, er klager påført telefonutgifter han ellers ikke ville hatt fordi han ikke fikk oversendt de billettene han hadde bestilt og betalt for. Nemnda mener at det er rimelig at Norwegian dekker det tap som klager har hatt for å få sine billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers telefonutgifter på kroner 221.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)