

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr ved feilaktig endret reisedato.

Dato

29.08.2023

Saksnummer

2023-00236

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt reise Oslo-Las Palmas med utgående reise den 16. november 2022. Ved en feil endret klager reisedato til den 28. januar 2023.

Klager hevder han kansellerte endringen innen en halvtime etter at han oppdaget feilen og at han ringte kundeservice for å få endringsgebyret på kr 4677 tilbakebetalt.

Klager trodde ikke dette skulle være noe problem, da han hevder han så en grønn hakeknapp som lovte klager refusjon innen 24 timer.

Klager sier at kundeservice anbefalte han å fylle ut et skjema for å få tilbakebetalt endringsgebyret på kr 4677. Klager har betalt mye for flybilletter som ikke vil kunne brukes og hevder han har krav på tilbakebetaling av endringsgebyret på kr 4677.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian kan ikke imøtekomme kravet.

Klager bestilte to Lowfare-billetter tur/retur OSL-LPA den 24. april 2022, med opprinnelig avreisedato den 16. november 2022 og hjemreise den 3. desember 2022.

Ved avtaleinngåelse aksepterer klager Norwegian sine generelle vilkår knyttet til reisen, herunder de aktuelle vilkårene for henholdsvis Lowfare, Lowfare + og Flex billetter.

Den 14. november 2022 ble reisen endret til avreisedato den 28. januar 2023 og hjemreisedato den 11. februar 2023.

Klager ble belastet kr 4677 for endringen i henhold til gjeldende vilkår.

Etter at endringen ble gjort kansellerte klager reisen.

Ved kansellering av Lowfare billett vil passasjeren få full refusjon innen 24 timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er billetten ikke lenger refunderbar. Dette gjelder også andre utgifter passasjeren har hatt i forbindelse med reisen, herunder eventuelle endringsgebyr.

Når billetten kanselleres etter 24 timer fra det opprinnelige kjøpet slettes bestillingen fra vårt system og det blir ikke gitt refusjon av noen utgifter passasjeren har hatt i forbindelse med reisen, bortsett fra skatter og avgifter.

Det kan ikke anses som rimelig at Norwegian gir enkelte passasjerer unntak fra gjeldende vilkår for kansellering.

Hensynet til likebehandling av passasjerer står sterkt og det er derfor viktig at flyselskapets interne vilkår og regler blir fulgt.

Nemnda bemerker

Klager aksepterer at dette var Lowfare-billetter uten mulighet for refusjon av billettprisen. Klager ber ikke om tilbakebetaling av billettprisen, men tilbakebetaling av endringsgebyret på kr 4677 som ikke ble benyttet fordi billettene ble kansellert.

Norwegian tar seg da først betalt for billettene som ikke blir benyttet, og i tillegg for en endring som ikke blir benyttet. Dette til tross for at klager ringte kundeservice i løpet av få minutter for å rette opp feilen. Det vil si at Norwegian tar seg betalt for en tjeneste som ikke er levert.

Nemnda har følgende bemerkninger:

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.

Nemnda legger til grunn at klager feilaktig endret reisedatoen to dager før opprinnelig avreise, nemlig den 14. november 2022. Klager ble da belastet kr 4677 for endringen i henhold til gjeldende vilkår hos Norwegian. Ganske umiddelbart etter endringen, avbestilte han reisen.

Nemnda viser til at det iht Norwegians vilkår er adgang til å avbestille en reise mot full refusjon, dersom avbestillingen foretas innen 24 timer etter bestillingen. Det kan reises spørsmål ved om denne bestemmelsen kommer til anvendelse på et endringsgebyr, som

denne saken gjelder. Etter nemndas syn er det i denne saken naturlig å la den uklarheten gå utover selskapet, jf. avtaleloven § 37 første ledd nr. 3.

Nemnda anbefaler derfor at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefale at Norwegian betaler NOK 4677 til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)