

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved endret rutetid. Ny rutetid ville medført at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Klager ble lovet feil refusjonsbeløp av Norwegians agent.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01236

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Norwegians flyvning DY275 fra Kristiansand (KRS) til Oslo lufthavn (OSL) 26. september 2018 kl. 16.15, med videreforbindelse til Las Palmas (LPA) kl. 18.50 samme dag. Reisen var bestilt for tre passasjerer. Rutetiden for flyvningen fra Kristiansand ble endret, og klager ville dermed ikke rekke sin planlagte videreforbindelse. Hun kontaktet Norwegian på deres chattjeneste og ble tilbudt ny utreise kl. 09.45. Dette var imidlertid ikke mulig for klager, og hun ble tilbudt refusjon av reisen fra Kristiansand til Oslo.

Da klager spurte om hvor mye hun ville motta i refusjon, bekreftet Norwegians agent at hun ville motta kroner 1 053 pr. person i bestillingen, totalt kroner 3 159. Klager har i etterkant imidlertid kun mottatt refusjon av kroner 1 661,55, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om full refusjon av kroner 3 147 som lovet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybilletter fra Kristiansand til Oslo 26. september 2018 tilsvarende kroner 3 174, da hun anfører at det var dette beløpet som ble bekreftet at hun skulle få i en samtale med en agent fra kundesenteret.

Klager hadde opprinnelig bestilt en reise fra Kristiansand til Las Palmas med mellomlanding i Oslo. Reisen fra Kristiansand til Oslo fikk endret avgangstid, noe som ville medført at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Oslo til Las Palmas. Klager kontaktet kundesenteret på chat og ble booket om kostnadsfritt fra Kristiansand til Oslo med en tidligere avgang. Klager ønsket imidlertid ikke dette alternativet, da det ville medført ni timers ventetid i Oslo. Hun ønsket derfor refusjon av billettene for å kunne bestille billetter med et annet selskap fra Kristiansand til Oslo.

I korrespondansen mellom klager og agenten ønsket klager å vite hvor mye refusjonen ville koste, og fikk et beløp på totalt kroner 1 053. Da klager spurte om dette gjaldt for alle tre tre billettene (kroner 3 159 totalt), var agenten uoppmerksom og bekreftet beløpet, som i dette tilfellet var feil. Flybillettene fra Kristiansand til Oslo kostet kroner 1 661,55 totalt for alle tre passasjerene i bookingen. Dette beløpet har blitt utbetalt til klager.

Klager har mottatt refusjon av korrekt beløp, og Norwegian avviser klagers krav om ytterligere refusjon.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybilletter fra Kristiansand til Oslo 26. september 2018 tilsvarende kroner 3 159.

På chat med Norwegian fikk klager vite at hun ville få refundert kroner 1 053 ved avbestilling av reisen. Klager spurte om beløpet gjaldt per person, og om hun da ville få refundert kroner 3 159. Dette ble bekreftet av Norwegians agent.

Det er på det rene at dette ikke var riktig. Klager har kun fått refundert kroner 1 661, som var det beløpet hun hadde krav på.

Nemnda mener at når en passasjer henvender seg til kundeservice og ber om råd, og får bekreftet en bestemt pris fra Norwegians agent, må Norwegian innestå for dette. Det fremgår tydelig av chat-meldingene at klagers spørsmål om hun vil få refundert kroner 3 159, blir bekreftet av agenten. Klager har etter nemndas syn da all grunn til å stole på at dette er riktig.

Klager innrettet seg etter den informasjon hun fikk. Etter nemndas syn må Norwegian bære ansvaret for feilinformasjon.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer totalt kroner 3 159 kroner til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer totalt kroner 3 159 til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)