

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Endring av bestilt reise. Krav om refusjon/reduksjon av gebyrer.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

274/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Endring av bestilt reise. Krav om refusjon/reduksjon av gebyrer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle endre sin bestilling for seg og sitt barnebarn på internettsiden til Norwegian. På denne bestillingen som skulle endres var alle i reisefølget oppført. Ved en feiltakelse kom klager til å endre sine venners returbillett i stedet for sin egen og hennes barnebarn.

Klager tok umiddelbart kontakt med Norwegians kundesenter da hun oppdaget feilen. Der fikk hun beskjed om å sende en e-post til kundesenteret hvor hun forklarte saken. I ettertid og på grunnlag av det svaret klager har mottatt fra Norwegian i saken, viser klager til at denne første kundebehandler hos Norwegian kunne ha ordnet saken og da spart klager for kr 600 + kr 160 + kr 2.426.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at en ved bestilling/endringer på deres nettsider, er man selv ansvarlig for at korrekt informasjon er skrevet inn. Norwegians system har ingen mulighet for å vite om informasjonen er korrekt.

Ved slutten av endringen/bestillingsprosessen, må man krysse av og bekrefte, at man har lest og akseptert Norwegians regler og vilkår for endring/bestilling av reise, samt at det man har registrert at informasjon, er korrekt.

Følgende informasjon er publisert på Norwegians nettside:

4.2 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. Eventuelle prisdifferanser mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg.

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

Norwegian kan dessverre ikke tilby gratis ombooking for lavpris flybilletter da dette er en fleksibilitet som er forbeholdt passasjerer som bestiller fullpris flybilletter.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians reisevilkår kan man endre både reisemål og dato mot et gebyr på kr 300 per person per strekning.

Klager endret ved en feiltakelse billettene til Mette og Mathias Solheim i stedet for sin egen og barnebarnets. Feilen ble oppdaget med en gang, og klager tok umiddelbart kontakt med Norwegians kundeservice. Kundeservice hjalp ikke klager med å rette opp, men ba henne sende en skriftlig klage.

Ved ny telefon til kundeservice fikk klager endret billettene til Mette og Mathias Solheim igjen. Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemnda flertall, formannen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian etter reisevilkårene kan kreve gebyr for de foretatte endringer.

I tillegg kommer eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris. Betalingsplikten oppstår ved kundens bekreftelse av endringen på internett.

Det er ikke oppstilt noe unntak for endringer som skyldes feil eller misforståelser fra kundens side. Før man bekrefter endringen, fremkommer det på skjermbildet hvilken endring som er ønsket foretatt.

Flertallet legger til grunn at klager er belastet i henhold til Norwegians regler og finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er uenige med flertallet.

I denne saken dreier det seg om en feil ved endring av reisen. Mindretallet vil peke på at det er lett å gjøre feil ved internettbestilling, selv for den oppmerksomme forbruker. Mindretallet mener at det må være en enkel operasjon for Norwegian å tilby en kostnadsfri rettingsadgang, så lenge feilen meldes fra til selskapet kort tid etter bestillingen.

Det vil etter mindretallets syn være i strid med hensynet til lojalitet i kontraktsforhold når Norwegian ikke tilbyr forbrukere en mulighet til å rette klare feilbestillinger kostnadsfritt så lenge kundene tar kontakt med selskapet og ber om dette kort tid etter bestilling/endring. Slike klare feilbestillinger kan typisk være feil dato eller endring for feil personer.

På bakgrunn av det overnevnte mener mindretallet at det her har skjedd en klar feilendring som må gi klager adgang til å rette endringen vederlagsfritt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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.