

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil informasjon om billettpriser.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

130/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet feil informasjon om billettpriser.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med sine tre små barn fra Bergen 3. februar og skulle returnere 9. februar 2010. Billettene var forhåndskjøpte på internett. Da klager skulle sjekke inn for sin retur, oppdaget hun at hun hadde bestilt billetter til 9. mars.

Klager ble gjort oppmerksom på at billettene kunne endres mot et gebyr.

Gebyret ble på kr 4.500. Det ble billigere for klager å kjøpe nye billetter, som kom på kr 3.849. Klager spurte om det ville være rimeligere om hun ventet en dag eller to. Hun fikk da beskjed om at dette ville ikke utgjøre noen forskjell i pris.

Klager er fullt klar over at det er egen uoppmerksomhet og klønethet ved bestillingen av billetten som er årsaken til at hun havnet i den svært uheldige situasjon. Det som imidlertid er vanskelig å akseptere er følgende: Da klager kom hjem sjekket hun Norwegians internettsider for billige billetter samme og neste dag. De prisene hun da fikk frem var lavere enn den pris hun betalte. Dagen etter det igjen kunne klager ha kommet hjem for 1/3 av prisen. Hadde klager visst dette ville hun ha utsatt tilbakereisen. Klager er for tiden hjemmeværende og har stor fleksibilitet i forhold til når hun kunne reise.

Feilinformasjonen fra Norwegian påførte klager merkostnader. Hadde hun fått korrekte opplysninger fra Norwegian ville hun ha avventet avreise til 11. februar og betalt kr 1.000 for billettene. Klager krever således kompensasjon for merkostnad på kr 2.849. Bakgrunnen for klagen er feilinformasjonen fra Norwegian.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Billetten ble kjøpt 9. februar kl 17.34 til en totalpris på 3 849 kroner, inkludert bagasjegebyr og servicegebyr. Prisen for en voksen ble da kr 1.451.

Disse billettene var til avgang samme dag kl 18.05.

Norwegian har gjennomgått passasjerlisten for samme avgang, bare to dager senere, 11. februar. Billett som ble kjøpt den 9. februar kl 15.45 ble da betalt med kr 1.411 kroner uten bagasjegebyr og servicegebyr, som utgjør 120 kroner.

Billetten 11. februar på samme strekning var altså dyrere.

Norwegian forstår at det frustrerende for en passasjer å havne i en slik situasjon, men Norwegian er nødt til å selge billetter i den prisklassen som er ledig på kjøpetidspunktet.

På bakgrunn av disse opplysningene kan Norwegian ikke imøtekomme klagers ønske om refusjon.

Nemnda bemerker:

Klager fikk oppgitt at pris på nye billetter til avgangen kl 18.05 ville være kr 3.849. Det er ikke bestridt, og nemnda legger til grunn, at klager spurte vedkommende i skranken om det ville være rimeligere for henne å vente en dag eller to, og at hun fikk beskjed om at det ikke ville gjøre noen forskjell i pris. Klager kjøpte billettene på bakgrunn av denne informasjonen.

Passasjerene må kunne stole på opplysninger som gis av flyselskapets skrankepersonell eller den som representerer flyselskapet på flyplassen.

Dersom det gis feilinformasjon, og den fører til at kunden lider tap, må flyselskapet i utgangspunktet være erstatningsansvarlig.

Klager sjekket prisene for alternative reiser da hun kom hjem. Hun anfører at hun der fant flere rimeligere reiser. Den rimeligste kostet kr 1.000. Norwegian har på sin side argumentert med at reise den 11. februar kl 18.05, ville koste mer enn det klager betalte for reisen.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det etter en samlet vurdering sannsynliggjort at klager ble feilinformert på flyplassen.

Det er i ettertid ikke mulig for klager å dokumentere at hennes anførsel er riktig. Norwegian kunne på sin side enkelt dokumentert prisene på alle avganger fra Rygge til Bergen to dager frem for eventuelt å vise at klagers anførsel ikke medfører riktighet. Det har Norwegian ikke gjort. Etter flertallets vurdering må den bevistvil som da foreligger gå ut over Norwegian.

Nemndas flertall finner det etter dette sannsynlig at det på kjøpstidspunktet var ledige rimeligere billetter de neste to dagene, med rimeligste alternativ til kr 1.000. Norwegians feilinformasjon påførte således klager en ekstrakostnad på kr 2.849. Flertallet anbefaler at Norwegian dekker klagers tap.

Nemndas mindretall, bransjenes representanter, er av den oppfatning at klager ikke har rett til noen erstatning. Klager møtte på Rygge flyplass 3. februar klar til å reise med Norwegian sin avgang DY2748, men hadde ikke billetter til avgangen da hun hadde booket feil dato. Klager kjøpte da nye billetter til avgangen ca. 1. minutt før avgangen stengte for innsjekking.

I forbindelse med kjøpet spurte klager om det var noen rimeligere billetter de to neste dagene, og fikk til svar av Norwegian at det var det ikke. Mindretallet har ingen grunn til å

betvile at klager fikk riktig informasjon, altså at det ikke var noen rimeligere priser de neste dagene basert på tilbudet der og da. At prisene i følge klager angivelig var rimeligere de neste to dager når klager etter hjemkomst sjekket, er ikke sannsynliggjort av klager - som lett kunne ha sikret slik informasjon når den var tilgjengelig. Mindretallet mener det er urimelig at det er Norwegian som skal ha en bevisbyrde i denne sak da en slik påstand er vanskelig å imøtegå i ettertid.

Mindretallet kan heller ikke se at Norwegian kan være erstatningsansvarlig dersom prisene på et senere tidspunkt faktisk skulle ha blitt rimeligere. Billettene klager kjøpte ble solgt til tilgjengelig pris der og da som klager har akseptert. Mindretallet kan ikke se at klager har anledning til å påberope seg et forbehold etter at Norwegian har oppfylt transportavtalen. På vegne av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler klager kr 2.849.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

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