

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i forbindelse med ombooking av reise.

Dato

26.04.2022

Saksnummer

2021-01988

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. juli 2021 bestilte klager en reise hos Norwegian for totalt tre personer (klager og to barn) for reise tur/retur Oslo-Chania/Kreta. Planlagt utreise var 3. august 2021, med retur den 10. august 2021. Dagen etter bestillingen fikk klager vite at Kreta hadde blitt gult (det samme som rødt i forhold til inn- og utreiseregler/karanteneregler osv. på dette tidspunktet). Klager skjønte at reisen ville bli vanskelig å gjennomføre, med en ikke-vaksinert, og en halvveis vaksinert (også i forhold til karantene ved hjemreise).

Basert på ovenstående ringte klager til Norwegian for å forhøre seg om mulighetene for ombooking. Hun fikk beskjed om at hun kunne booke om, men at det ville koste cirka 60 euro per person + mellomlegget dersom den nye reisen var dyrere enn den opprinnelige. Hun fikk også beskjed om at bonuspoeng for den opprinnelige reisen ville bli tilbakeført til bonuskontoen, og at nye poeng ville bli trukket i forbindelse med ny bestilling. Klager ringte to ganger, og fikk samme informasjonen begge gangene.

Klager bestemte seg for å bestille ny reise til Budapest. Hun fikk inn på nett for å bestille, men så at det ble litt vanskelig i forhold til refusjon av bonuspoeng osv. Hun ringte derfor internett-support tjenesten til Norwegian sin kundeservice. Hun fikk der hjelp av en kundebehandler, som hjalp henne gjennom bestillingen, samt fortalte henne hva hun skulle gjøre. Idet bestillingen var gjennomført, så både klager og kundebehandleren at det var trukket i sin helhet både bonuspoeng for begge reisene og full betaling for begge reisene. Klager fikk beskjed fra kundebehandleren (som hadde snakket med en overordnet) om at det var en feil i Norwegian sine systemer. Kundebehandleren sa at hun ville sende en forklaring til Norwegian sitt Claim-office. Klager spurte to ganger om det var noe mer hun som kunde måtte gjøre nå, og fikk til svar at det måtte hun ikke.

Datoene for den nye reisen var 22. juli 2021 og 1. august 2021. Reisen fikk samme referansenummer som klagers opprinnelige reise til Kreta.

Den 16. juli 2021 sendte klager en e-post til kundeservice. Klager ble oppringt dagen etter. Hun fikk beskjed om at dette ville ordne seg, og at hun ikke trengte å kansellere de to bookingene og booke på nytt. Personen klager snakket med sa at vedkommende ville ordne det på telefon mens de snakket. Klager blir bedt om å være tålmodig.

Noen dager etter at reise nr. 2 var bestilt, oppdaget klagers mann at han hadde blitt trukket masse poeng fra sin konto. Han forstod ikke hvorfor, da han ikke hadde bestilt noen reise. Han sendte en e-post til Norwegian den 22. juli for å spørre om dette.

Den 15. september 2021 fikk klager en e-post fra Norwegian, hvor de skrev at hun ikke hadde rett på refusjon fordi reisen ble benyttet. Hun ble svært provosert over svaret. Klager ringte kundeservice, og fikk opplyst at det hadde skjedd en feil. Bestilling 1 (Kreta) og bestilling 2 (Budapest) hadde fått samme referansenummer (noe som visstnok ikke skulle skjedd). Claim Office forstod med dette ingenting da de mottok e-posten fra kundebehandleren til klager, da de kun så reise nr. 2 (Budapest), som klager faktisk reiste til. Klager ble anbefalt å sende inn enda en klage.

-Klager venter fortsatt på, som hun ble lovet og fortalt, å få tilbakeført de bonuspoengene som ble trukket før den første bestilte reisen (3500 poeng).

-Klagers mann venter fortsatt på å få tilbakeført de bonuspoengene som ble trukket fra hans konto i forbindelse med klagers bestilling. Han har heller ikke fått svar på sin mail til Norwegian om dette.

- Klager venter fortsatt på å få tilbakebetalt beløpet mellom reise 1 og 2 om hun ble lovet. Dvs: Klager skulle kun betale mellomlegget dersom billett nr. 2 var dyrere + betale endringsgebyr. Klager betalte 4345 NOK + 3500 bonuspoeng for reise nr. 1, deretter betalte hun 10 958 NOK + at hun ble trukket 10000 bonuspoeng. Så 3400 NOK i endringsgebyr. Mellomlegget på reisen til Chania og Budapest er 6613 NOK. Minus endringsgebyr er dette 2713 NOK som Norwegian lovet de skulle refundere.

Klager forventer at Norwegian tar ansvar og rydder opp i sine egne feil og sitt eget rot. Hun har lest gjennom Norwegian sitt tilsvarende til nemnda, og mener det virker som at Norwegian fortsatt ikke har forstått hennes klage. Klager hadde aldri bestilt en reise nr. 2 dersom Norwegian sin kundeservice hadde sagt at hun i realiteten måtte betale for den nye reisen i sin helhet, og at hun ikke ville få noe refusjon av den opprinnelige reisen (hverken penger eller cashpoints). Klager har anført at informasjonen hun fikk i telefonen var årsaken til at hun valgte å gjennomføre ombookingen. Klager har i realiteten betalt 10950 NOK + 10000 cashpoints, dvs. 21000 NOK for tre personer tur/retur Budapest. Klager bemerker i tillegg at bonuspoeng klager hadde stammer fra tidligere reiser hun har betalt for.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever å få refundert 3500 CashPoints som hun ble trukket for opprinnelig reise, få refundert CashPoints tilbake til hennes manns konto, samt differansen mellom reisene, minus endringsgebyr, på kr 2713 dersom Norwegian har forstått klagen riktig.

Det er enighet mellom partene at klager først bestilte en reise tur retur fra Oslo (OSL) til Kreta (CHQ). For denne reisen ble klager belastet NOK 4345 og CashPoints 3500. Dette samsvarer med det som er oppgitt i klagens vedlegg 41 punkt 4, første del.

Deretter ønsket klager å endre reisedestinasjon til Budapest, og var informert om at dette ville medføre et endringsgebyr i tillegg til ekstra kostnader for dyrere billetter. For endringen til Budapest har klager blitt belastet NOK 6613 og CashPoints 6500, og ikke 10 958 og 10 000 CashPoints slik klager oppgir. Det vises til vedlegg 1, som viser hva klager har betalt for endringen, samt hva som var beløpet for hele reisen totalt etter endringen. Det fremgår også av vedlegget hvilket kort penger har blitt trukket fra (de 3 siste sifrene) og hvilken rewardkontonr CashPoints har blitt trukket fra.

Samlet så stemmer det at det har blitt trukket 10 958 NOK og 10 000 CashPoints for bestillingen. Klager har ikke blitt belastet 14 303 NOK og 13 500 CashPoints slik klager hevder. Det fremgår tydelig av vedlegg 1 hva som har blitt belastet for bookingen. Dersom klager mener at dette beløpet ikke stemmer, bes det om at det fremlegges dokumentasjon på dette.

At det har blitt trukket CashPoints fra klagers manns konto, skyldes at disse to rewardsnumrene er i en familiekonto. Dette innebærer at begge kontoene tjener CashPoints når noen av dem reiser, og det innebærer også at poeng blir trukket fra begge. CashPoints i en familiekonto er felles. Det vises til vedlegg 2.

Klager har kun blitt belastet for den originale reisen, samt differansen oppgraderingen til en ny destinasjon medførte. Dersom Norwegian skal refundere noe fra dette beløpet, innebærer det at delen av reisen til klager blir kostnadsfri.

Den "feilen" klager refererer til som en av Norwegians agenter rapporterte om, ble registrert og rettet opp i med en gang. Dette medførte at klager aldri ble trukket dobbelt, og det var dermed ikke nødvendig med en refusjon. Norwegian anser med dette saken som ferdigstilt.

Videre har Norwegian tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004.

En passasjer kan ha rett på erstatning etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter dersom flyvningen de har bestilt blir kansellert, forsinket i mer enn 3 timer, eller de blir nektet ombordstigning. I denne saken så gikk flyvningen som normalt, se vedlegg 3. Passasjerene ble heller ikke nektet ombordstigning. På bakgrunn av dette har ikke klager rett på erstatning etter forordningen.

Norwegian har etter klagers kommentarer til tilsvaret også anført følgende:

Som nevnt i tidligere brev, har klager blitt belastet for den originale turen og tilleggsutgiftene endringen av destinasjonen fra Kreta til Budapest medførte.

Endringen til Budapest som destinasjon i stedet for Kreta medførte et endringsgebyr på NOK 650,- per person per flytur. Det innebærer endringsgebyr for 3 personer for endringen fra Oslo - Kreta til Oslo - Budapest, i tillegg til endringsgebyr for 3 personer for returbillettene Budapest - Oslo i stedet for Kreta - Oslo.

Totalt blir endringsgebyret for hele bookingen til klager NOK 3900,-. Dette fremgår av vedlegg 1, hvor Norwegian har markert hvor mye endringsgebyret var på per person. Vedlegget viser 6 ganger endringsgebyr på NOK 650,- på grunn av det ovennevnte.

Det fremgår også av vedlegget at flybillettene fra Oslo til Budapest og tilbake var en del dyrere enn originalbillettene fra Oslo til Kreta og retur. Flybillettene fra Budapest tilbake til Oslo var dyre billetter og kostet NOK 11 913. Klager har blitt belastet differansen mellom flybillettene tur retur Kreta og tur retur Budapest, da billettene til Budapest var dyrere.

Utgiftene som endringen av destinasjon fra Kreta til Budapest og tilbake var dermed på 3900 NOK i endringsgebyr og 2713 NOK + 6500 CashPoints for oppgraderingen til og fra ny destinasjon med dyrere billetter. Totalen for dette var 6613 NOK og 6500 CashPoints.

Klager har blitt belastet for den originale reisen, samt utgiftene oppgraderingen til en ny destinasjon medførte. Det har dermed ikke blitt betalt for mye for denne reisen.

Angående at klager og hennes mann har en familiekonto for sine rewardspoeng. Dette har de hatt siden 2018, det refereres til vårt tidligere brev med vedlegg om dette. Dersom de ikke lenger ønsker å ha en familiekonto, må de ta kontakt med vårt rewardsteam gjennom sin profil. Da klagers mann står som "kaptein" og hovedansvarlig for denne familiekontoen er det han som må beslutte at den skal avsluttes.

Nemnda bemerker

Klagers opprinnelige billetter med Norwegian var kjøpt i kategorien LowFare, og var således ikke refunderbare. Klager fikk imidlertid til anledning til å ombooke reisen, mot å betale endringsgebyrer og eventuelt mellomlegg dersom den nye reisen skulle være dyrere.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, kan ikke se at klager har blitt trukket for mye. Klager sin opprinnelige reise kostet totalt 7845,- (4345 NOK + 3500 CashPoints). Klager skulle så i tillegg bli belastet mellomlegget til dyrere billetter, samt endringsgebyrer. Totalprisen for reisen ble etter dette 20958 NOK (10958 i NOK +

10000 CashPoints). Basert på fremlagt dokumentasjon og utregning kan ikke nemnda konkludere med at Norwegian er pliktig til å refundere noe.

Flertallet bemerker at de 3500 CashPoints som er trukket fra klagers CashPoints den 8. juni knytter seg til en reise til Kypros.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at det ikke er presentert for klager på en tydelig måte og i fremhevet form hva som er totalprisen klager skulle betale. Mindretallet viser til at det ikke fremgår at det innbetalte for de opprinnelige billettene inngår i totalprisen. Mindretallet mener at dette strider mot angrl. § 8 bokstav e jf. § 16 jf. § 2 e siste setning. Mindretallet mener derfor at passasjeren ikke skal bære kostnadene for oppgraderingen jf. angrerettloven § 9.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)