

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader ved feilinformasjon om reisens pris ved endring pr. telefon.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00214

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Norwegians flyvning DY7122 fra San Juan til Oslo 12. mars 2017. Bestillingen gjaldt for to voksne og ett spedbarn. Turen ble bestilt 4. april 2016. 25. oktober 2016 kontaktet klager Norwegians kundeservice pr. telefon for å endre hjemreisen til 5. mars 2016. Damen på kundeservice opplyste om et endringsgebyr på kroner 2 250, og bekreftet dette gjentatte ganger.

Klager betalte kroner 8 656 med sitt Bank Norwegian-kort, og antok at summen over endringsgebyret, kroner 6 803, gikk til å oppdatere summen fra kjøpsfinansieringen hun hadde benyttet seg av ved opprinnelig bestilling. Imidlertid oppdaget klager at hun hadde kroner 10 185,97 gjenstående på sin kjøpsfinansiering, samt kroner 8 656 i endringsgebyr.

Klager kontaktet Norwegian i slutten av november 2016 med spørsmål om hvorfor hun ble belastet disse kroner 8 656. Da ble klager informert om at reisen var "oppgradert", og at hun måtte betale kroner 6 803 mer enn forespeilet. Klager ønsker ikke oppgradering av reisen, og har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om at kroner 6 803 trekkes fra hennes kredittkortregning hos Bank Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte 4. april 2016 kl. 19.42 billetter med Norwegians flyvning DY7122 fra San Juan til Oslo 12. mars 2017. 25. oktober 2016 kl. 21.58 ble imidlertid flyvningen endret til 5. mars 2017.

Når passasjerer endrer en billett, må kunden betale en fast kostnad for selve endringen. På langtistanseruter som denne er endringsgebyret kroner 750 pr. strekning pr. person. Hvis den nye billetten koster mer enn den gamle, vil kunden også måtte betale

differansen. Hvis den nye billetten koster mindre enn den gamle, betaler man kun den faste endringsavgiften. I Norwegians bookingsystemer kalles dette en "oppgradering", selv om det i prinsippet ikke betyr annet enn oppgradering til ny billettklasse.

Klager ringte Norwegians kundetelefon for å høre hva det kostet å endre billett. Det er korrekt anført at det koster kroner 750 pr. voksen å endre en vei på langdistanseruter. Det er urimelig å tro at kundekonsulenten ville informert om at det kun kostet kroner 750 pr. voksen for endringen dersom konsulenten hadde fått mulighet til å sjekke reisen mot en konkret ny billett. Prisen regnes ut automatisk ved søk i Norwegians systemer, og det vil bli oppgitt en totalpris for endringen. På generelt grunnlag vil derfor en slik endring koste kroner 750 pr. voksen passasjer, og det er sannsynlig å tro at klager ikke har blitt feilinformert.

Da endringen har blitt gjennomført av klager selv, kan ikke Norwegian bære ansvaret for at klager ikke har oppfattet prisen korrekt. Prisen vil alltid stå spesifisert på høyre side under endringsprosessen. Klager har benyttet sin reise og er ikke berettiget refusjon. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager endret tidspunktet for sin hjemreise ved hjelp av Norwegians kundeservice.

Klager hadde benyttet seg av kjøpsfinansiering hos Norwegian. Hun har opplyst at hun tidligere hadde betalt ned kroner 5 000, og det sto igjen ca. kroner 10 000.

Klager har opplyst at hun spurte kundeservice flere ganger om det eneste hun måtte betale ekstra for billettendringen var kroner 2 250, og at hun fikk dette bekreftet gjentatte ganger. Klager betalte kroner 8 656, og har opplyst at hun trodde at den overskytende summen da gikk til å nedbetale kjøpsfinansieringen.

Nemnda bemerker at det tydelig fremgår av Norwegians vilkår at klager må betale for prisendringer for billett i tillegg til gebyret ved eventuelle endringer av LowFare-billetter. Totalsummen for endringen fremgikk da klager skulle betale. Etter nemndas syn er klager den nærmeste til å bære risikoen for sin misforståelse om at summen gikk til å nedbetale kjøpsfinansieringen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

