

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billett ved ruteendring under 60 minutter.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00636

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85335 fra Bergen (BGO) til Alicante (ALC) 18. april 2019 kl. 10.20. Den 11. desember 2018 mottok klager en e-post fra Norwegian med informasjon om ruteendring. Klager fikk to valg: Hun kunne booke om billetten eller kansellere. Hun valgte å kansellere, og mottok bekreftelse på dette.

Den 2. januar 2019 etterlyste hun refusjon av billetten. Den 31. januar svarte Norwegian på klagers henvendelse hvor de skrev at det var for sent å få pengene tilbakeført. Klager har stilt seg undrende til dette.

I etterkant har klager mottatt refusjon av skatter og avgifter til kroner 195. På ovennevnte grunnlag har hun imidlertid fremsatt krav om full refusjon av billetten til kroner 1 299.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 11. desember 2018 mottok klager en e-post med informasjon om ruteendring på Norwegians flyvning D85335 fra Bergen til Alicante. Ruteendringen var på 40 minutter. Passasjerene har krav på gratis endring eller kansellering med full refusjon dersom avgangstiden er endret med mer enn 60 minutter. Er endringen mindre enn 60 minutter, kan man endre mot et gebyr eller kansellere med refusjon av skatter og avgifter. I dette tilfellet mottok klager refusjon av kroner 195 den 31. januar 2019.

Feil eller misforståelser som gjøres av passasjerer ved bestilling/endring på internett, gir ikke grunnlag for refusjon. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager fikk en e-post om ruteendring fra opprinnelig avgang kl. 14.00 til ny avgang kl. 14.40.

Følgende informasjon fremgår av e-posten:

"What are my rights?

If after you have made your Booking we significantly change the departure- or arrival time for your flight, by more than 60 minutes, to a time that is unacceptable for you, and we are unable to obtain a seat on an alternative flight that is acceptable for you, we will provide a refund in accordance with Article 11. In addition to this, the provisions in clause 11.2.3 and clause 16.4 will apply. This applies if you have not already accepted the change."

Klager oppfattet at hun fikk valget mellom å booke om eller å kansellere billetten mot å få billettutgiftene refundert. Hun valgte å kansellere billetten.

Norwegian har kun refundert skatter og avgifter på kroner 195.

Nemnda går ut fra at flyselskapet gir informasjon til passasjerene fordi man ønsker å yte god service til passasjerene. I dette tilfellet hadde vært langt bedre for passasjerene om Norwegian ikke hadde gitt informasjon om ruteendringen. Informasjon om 40 minutter senere avgangstid har ført til at klager har tapt sine flybilletter til kroner 1 299.

Nemnda mener at dette skyldes at Norwegians informasjon til klager ikke er god nok. Ved ruteendringer under 60 minutter, burde det ikke sendes generell informasjon til passasjerene om at det er mulig å kansellere billetten mot refusjon. I det minste må det fremgå uttrykkelig av informasjonen at man IKKE får refundert billetten ved ruteendring under 60 minutter. Norwegian er nærmest til å bære tapet som har oppstått som følge av misforståelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til flybilletter med kroner 1 299.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)