

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon. Feil i bestilling.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-01096

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 29. januar 2018 bestilte klager en reise med Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) med avreise 1. januar 2019 kl. 13.25. Billetten var en lavprisbillett og kostet kroner 1 104. Det var imidlertid meldt full storm denne dagen, og klager valgte derfor å ta toget. Hun har også vist til at hun tror DY535 denne dagen ble kansellert som følge av værforholdene.

På grunn av dette ønsket hun å endre billetten til å i stedet være en reise fra Oslo til Stavanger 24. januar. Hun gikk inn på Norwegians hjemmeside for å gjøre dette. Her fikk hun ingen advarsler, og plutselig var billetten endret til å være en reise 1. januar, samme dag som opprinnelig reise, men på et senere tidspunkt. Hun slettet hele billetten umiddelbart, og endret den til korrekt dato og strekning. Hun ringte umiddelbart til Norwegians kundeservice, hvor hun fikk informasjon om at billetten var slettet for godt. I etterkant oppdaget hun at hun var trukket både kroner 1 104 for billetten, samt kroner 920 for endring. Hun ringte igjen til kundeservice og sendte en klage. Klager har akseptert at hun har tapt kroner 1 104 for kjøp av lavprisbilletten, men har som følge av det ovennevnte fremsatt krav om refusjon av endringsgebyret på kroner 920.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise fra Stavanger til Oslo med DY535 med avreise den 1. januar 2019. Billetten ble bestilt 29. desember 2018. Dagen etter, 30. desember, valgte klager selv å endre billetten på Norwegians hjemmesider, og endringen ble gjort mer enn 24 timer etter at den opprinnelige billetten ble kjøpt.

Billetten ble endret til en reise på samme strekning, men til flyvning DY545 1. januar 2019. Klager har påstått at hun ikke fikk noen advarsel om at endringen ble gjennomført og at hun ble trukket kroner 920. Ved endring av reise på Norwegians hjemmesider må passasjerer aktivt velge dato, strekning og tidspunkt for ny flyvning. Underveis i

endringsprosessen vil kunden se den nye reisen med aktuell pris for endring. Her må kunden bekrefte endringer, og før bestillingen ferdigstilles, vil kunden bli bedt om å legge inn kortinformasjon for betaling av endringsgebyr. Her må man også krysse av om man ikke ønsker å benytte 3D secure code, som er en ekstra sikkerhet i forbindelse med kortbetaling på internett. Dette er ikke en automatisk prosess. Kunden må videre i denne prosessen krysse av for at vilkår for endringer er lest og forstått.

Etter at endringen ble gjennomført, kansellerte klager selv reisen på Norwegians hjemmeside samme dag kl. 20.32. Ved kansellering ble hun informert om at det ikke ville bli gitt refusjon av billetten, siden det her var snakk om en lavprisbillett. Kunden er selv ansvarlig for å kontrollere at korrekt informasjon blir lagt inn ved bestilling. For å forhindre feil og mangler, har Norwegian lagt til et ekstra steg i bestillingen, hvor kunden må krysse av manuelt for at informasjonen er korrekt, samt at vilkår godkjennes. Passasjeren har et ansvar for å sørge for at korrekt sted, dato og tidspunkt bestilles. Ved usikkerhet rundt billettbestilling, anbefaler Norwegian sine kunder å ta kontakt med kundeservice. Klager har i dette tilfellet ikke vært i kontakt med kundeservice.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian anført at de ikke kan belastes for feil i bestilling gjort av klager selv, og selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ønsket å endre sin lavprisbillett med Norwegian.

Det fremgår av Norwegians vilkår at lavprisbilletter ikke kan endres. Dersom man vil endre billetten, må man betale et gebyr.

Etter nemndas syn er klager her selv ansvarlig for at hun ble trukket kroner 920 for billetten, og for at hun gjorde feil i bestillingsprosessen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)