

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter som følge av gebyr ved endring av billett.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00626

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle opprinnelig ha reist fra Barcelona til Los Angeles via Stockholm med Norwegians flyvning D85550 2. august 2016 kl. 08.00. Denne reisen ble ombooket av klager til 6. august 2016 med mellomlanding i London.

Da klager hadde gjennomført endringen på den opprinnelige bestillingen, ble klager oppmerksom på at totalt 2 500 euro var trukket av Norwegian.

Klager tok umiddelbart kontakt med selskapet med krav om annullering av den nye bestillingen. Norwegian henviste til at ved endring av «Low Fare-billetter» må differansen mellom ny og gammel billett betales, samt at det fremgår tydelig underveis i bestillingen de kostnadene som påløper.

Etter gjentatt korrespondanse fikk klager et tilbud fra Norwegian om refusjon av de nye billettene, mot at klager kjøpte de ordinære billettene til dagens pris.

Da klager dagen derpå ringte tilbake for å benytte seg av tilbudet, var fristen for tilbudet utløpt.

Klager hevder at det ikke fremgikk av hjemmesiden til Norwegian de utgiftene som påløp ved endring av «Low Fare Plus-billettene».

Klager krever at Norwegian refunderer utgiften til de nye billettene pålydende 2 452,80 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til klagers krav om refusjon av påløpt gebyr som følge av ombooking av billetter.

Klager booket en reise med Norwegian 18. januar 2016. Billettene klager kjøpte var såkalte «Low Fare-billetter».

I henhold til Norwegians vilkår og betingelser for slike billetter er det ikke mulig å få refusjon. Det er derimot mulig å endre billettene mot et gebyr.

I denne avgiften vil det pålegges administrasjonsgebyr for hver passasjer og for hver enkeltflyvning. Videre vil differansen på prisen mellom ordinær og ny billett tillegges - dersom den nye billetten har en høyere pris.

Ved booking av «Low Fare» eller «Full Flex» må den som bestiller alltid krysse av for å samtykke til å ha lest og akseptert de vilkår og betingelser som følger av bestillingen for å kunne gjennomføre den endelige bestilling av reisen. Den reisen klagen gjelder ble bestilt den 18. januar 2016. Klager burde således ha vært klar over at billettene bare kunne endres mot et gebyr.

Klager hevder at «Low Fare Plus-billettene» åpner for endring eller kansellering av billettene i nødstilfeller. Dette utgangspunktet fra klagers side er feil, og følger ikke av billettens vilkår og betingelser. Norwegian gir ingen adgang til refusjon eller kostnadsfri endring av slike billetter. Det er imidlertid adgang til å endre billettene mot et gebyr.

Ved endring av billetter vil det prisen for det aktuelle alternativet være tilgjengelig på websides høyre side, mens gebyret og prisforskjellen angis separat. Det totale beløpet vil være inklusiv både gebyr og prisforskjellen. På den måten vil kunden alltid ha oversikt over kostnadene, og enkelt kunne gå tilbake for å endre eller ta bort valgalternativer. For at klager skulle ha klart å gjennomføre endringene på billettene må han ha akseptert endringene som påløp, samt bestillingsvilkårene.

Norwegian synes det er uheldig at klager gjennomførte endringene uten å være klar over de faktiske kostnadene. Derfor hadde selskapet tilbudt som ren goodwill å refundere kostnadene for de originale billettene(X7TWOV), mot at klager bestilte nye billetter med samme reisetidspunkt som den opprinnelige bestillingen hadde. Klager skulle da få samme pris som var på tidspunktet for den ordinære bestillingen. Klager aksepterte ikke Norwegians tilbud.

Det påhviler passasjeren å gi korrekt informasjon under endring av billettene. Videre er bekreftelse på å ha lest vilkårene og betingelsene som følger billettene, selskapet sin måte å sørge for at passasjeren har forstått prosessen. Hvis passasjeren ikke har lest bestillingsvilkårene anser Norwegian vedkommende som ansvarlig for følgeskader eller feil under bookingen.

Norwegian tilbød klager refusjon av de opprinnelige billettene - som ble avslått. Klager med reisefølge benyttet de endrede billettene. Det er derfor ingen gyldig grunn for at klager med reisefølge skal få refundert billetter som er benyttet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Utgangspunktet er at Low-fare billetter og Low-fare + billetter ikke kan endres uten at passasjerer betaler et gebyr. Det er årsaken til at disse billettene er rimeligere enn såkalte Flex-billetter.

I dette tilfellet var klager av den oppfatning at endringen av billettene ville koste totalt 540 euro. Dette var en misforståelse, da gebyret ifølge Norwegian ble beregnet for hver enkelt mellomflyvning (i dette tilfellet totalt fire flyvninger).

Klager har opplyst at han umiddelbart kontaktet Norwegians kundeservice da han oppdaget at han var blitt belastet 2 452,80 euro for endringen, og ba om at transaksjonen ble omgjort, fordi han hadde misforstått kostnadenes omfang. Han fikk da beskjed om at det ikke lot seg gjøre.

Etter nemndas syn burde Norwegian her ha latt klager omgjøre sin bestilling. Når en kunde umiddelbart etter en bestilling tar kontakt med flyselskapet og sier at det er skjedd en misforståelse, tilsier alminnelig kundeservice at flyselskapet da reverserer/ kansellerer bestillingen.

Norwegian har opplyst at de ga et tilbud til klager, som han valgte ikke å benytte seg av. Nemnda legger til grunn at det refereres til e-post fra Niamh i kundeservice, som inneholder følgende passasje: "We would kindly inform you however, upon further review and taking all the facts into consideration, we are willing, on this occasion, to refund your entire booking if you call us and make a new booking at the price available today."

Norwegian hevder at tilbudet kun gjaldt ut dagen. Ut fra e-postens ordlyd er det nemndas syn at klager ikke kan lastes for ikke å ha forstått dette. Ordlyden er ikke klar; dersom tilbudet kun sto ut dagen, burde dette ha vært presisert uttrykkelig. Da klager tok kontakt dagen etter, fikk han beskjed om at tilbudet ikke lenger sto ved lag.

Nemnda mener at den behandlingen klager fikk, ikke er god nok.

Klager kan ikke se at det er relevant at klager har benyttet de nye flybillettene. Han forsøkte som nevnt å omgjøre denne bookingen, uten at det førte frem.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter klager de ekstraavgifter han ble belastet med som følge av ombookingen den 4. juli 2016, med unntak av 540 euro. Saken må sees i sammenheng med sak 2016 - 00588, som gjelder klagers reisefølge. Klagerne skal naturligvis ikke gis dobbeltkompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter på 1 912,80 euro, i den grad dette ikke allerede er utbetalt til klagers reisefølge.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)