

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr grunnet bestilt feil reisedato.  
Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

0044/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av endringsgebyr grunnet bestilt feil reisedato.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde om kvelden den 7. november bestilt en reise på Norwegians nettsider t/r Oslo - Evenes for to personer. Kl. 23:00 lørdag den 8. november oppdaget klager at han hadde bestilt reise i november i stedet for i desember.

Klager ringte Norwegian innen 24-timersfristen, men fikk beskjed om at det kun var engelsktalende personer på kundeservice frem til mandags morgen. Da klager ikke behersker engelsk, valgte han å gjøre endringene selv på nettsiden. Dette kostet kroner 350 per person.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian ikke har norsktalende personell tilgjengelig for sine norske kunder.

Klager krever refusjon av endringsgebyr, til sammen kroner 700.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager booket sin reise den 7. november 2014 kl. 00:12. Reisedokumenter og bekreftelse ble sendt klager kl. 00:15. Klager hadde da 24 timer på seg til å kontakte Norwegian for endring kostnadsfritt. Han valgte i stedet å endre billettene selv på Norwegians nettsider.

Norwegian har døgnåpent alle dager, og Skandinaviske konsulenter tilgjengelig på følgende tider:

Man-fre: 06:00 - 23:00

Lør: 08:30 - 21:00

Søn: 08:30 - 21:00

Dersom klager ikke behersker engelsk kunne han ringt etter kl. 08:30 dagen etter for å endre sine billetter.

Norwegian er et internasjonalt flyselskap med flere engelsktalende kunder enn norske, det er ikke noe krav å ha skandinavisk språklig personell 24 timer i døgnet.

Klager har ikke forholdt seg til Norwegians reisevilkår, Norwegian kan av den grunn ikke imøtekomme hans krav.

### **Nemnda bemerker:**

Klager bestilte reise til feil dato. I henhold til Norwegians reisevilkår kan man endre bl.a. dato innen 24 timer uten gebyr. Endringen skjer ved telefon til Norwegians kundetjeneste.

Det er ikke bestridt at klager ringte kundetjenesten innen fristens utløp. Det viste seg at kundetjenesten kun var bemannet av engelsktalende personell. Klager behersker ikke engelsk. Han måtte derfor endre via Norwegians hjemmeside, noe som medførte et gebyr.

Nemnda er enig med klager i at det fremstår som urimelig av Norwegian ikke å ettergir gebyret. Det fremgår ikke av Norwegians vilkår at kundetelefonen kun er betjent av engelsktalende personell deler av døgnet. Etter nemndas vurdering er det da nærliggende å anta at kundetelefonen betjenes (bl.a.) av personer som behersker norsk/skandinavisk. Nemnda viser til at Norwegian er et norsk selskap, kunden har bestilt på en norsk nettside og vilkårene som er oppgitt er på norsk.

Nemnda anbefaler at Norwegian tilbakebetaler endringsgebyrene.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer endringsgebyrene.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*