

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris som følge av at Norwegians kundebehandler bestilte nye billetter i stedet for å booke om klager.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00527

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Paris 28. desember 2015 med DY1496 og returnere til Oslo med DY1497 1. januar 2016.

Som følge av terrorangrepet i Paris 13. november 2015, gikk Norwegian ut i mediene og tilbød deres kunder ombooking av reiser til Paris. Klager bestemte seg for å booke om billettene, og kontaktet Norwegians kundeservice 10. desember 2015. Norwegians kundebehandler informerte klager om at klager ikke kunne få billettprisen refundert, men at klager kunne bookes om til en annen destinasjon. Klager valgte derfor å reise til Alicante i det samme tidsrommet med D85501 (28. desember) og D85500 (1. januar).

Norwegians kundebehandler bestilte nye billetter i stedet for å booke om klager, og kroner 4 200 ble i denne forbindelse trukket fra klagers konto. Da klager aldri reiste til Paris og uttrykkelig ba om ombooking av billettene, krever klager refusjon på kroner 4 200 for flybillettene til Paris.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer hadde opprinnelig utreise med DY1496 fra Oslo til Paris 28. desember 2015, med retur fra Paris til Oslo 1. januar 2016.

Etter terrorangrepet i Paris 13. november 2015 ønsket ikke klager å reise til Paris. Klager tok derfor kontakt med Norwegians kundesenter 10. desember 2015, og foretok en endring av reisen, med avreise og retur til samme datoer, men med en annen destinasjon. Klager hevder at de ble lovet av Norwegian at endringen skulle skje vederlagsfritt grunnet terrorangrepet. De ble belastet kroner 4 254 for endringen. Dette er ikke kostnader for nye billetter, men en endringskostnad som inkluderer en fast endringsavgift, samt differanse mellom gammel og ny billett.

Etter terrorangrepet i Paris 13. november 2015 ga Norwegian retningslinjer til sitt kundesenter om hva de skulle videreformidle til passasjerer som potensielt ville ringe inn og ha spørsmål knyttet til sine reiser i etterkant av angrepet. Norwegian viser til kommunikasjonsskriv til kundesenteret.

Kunder som tok kontakt med Norwegian og skulle reise innen 48 timer skulle få full refusjon av billetten. Alternativ kunne de booke om billettene til og med uke 47. Full refusjon skulle videre tilbys de som hadde opprinnelig reise til og med mandag 16. november 2015. Denne ble så utvidet til de som hadde opprinnelig reise til og med søndag 22. november 2015. Disse kunne alternativt booke om til ny reise/destinasjon med avreise innen 6. desember 2015.

Klagers opprinnelige utreise skulle ha funnet sted i uke 53 med retur i uke 1. Klagers reise faller derfor utenfor kriteriene for å få endret sine billetter vederlagsfritt. Endringen av klagers billetter ble gjort og fullført etter eget ønske. Datoer for ny reise, pris for endringer, samt regler og vilkår for reisen ble repetert overfor passasjerer, og dette er notert av kundebehandleren som gjennomførte endringen over telefon.

Skulle en individuell avtale ha blitt gjort mellom klager og kundebehandler i løpet av telefonsamtalen, ville kundebehandleren ha notert dette i bookingen, slik vedkommende gjorde når det ble notert datoer for ny reise, pris for endringer, samt regler og vilkår for reisen. Det har ikke blitt gjort slike notater i klagers booking.

Norwegian bestrider på dette grunnlag at en individuell avtale mellom klager og kundebehandler har funnet sted, da en vederlagsfri endring av reisen ville vært i strid med de retningslinjer kundesenteret fikk i forbindelse med håndteringen av situasjonen. Norwegian bestrider derfor klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at det har oppstått en misforståelse mellom klager og Norwegians kundebehandler under bestillingen.

Det fremstår for nemnda som lite sannsynlig at klager har ment å bestille nye billetter til samme avreisedag, og pådra seg et endringsgebyr og en nesten dobbel så høy regning i forhold til de opprinnelige flybilletter. Flyselskapets policy for refusjon av billett til Paris, herunder i hvilket tidsrom tilbudet gjaldt, er forholdsvis komplisert, og er tydeligvis ikke blitt oppfattet av klager. Klager har opplyst at hun påpekte at det var en misforståelse allerede i samme telefonsamtale 10. desember, men at kundebehandler da mente at kjøpet var bekreftet, og at det var for sent å gjøre om på bestillingen.

Nemnda mener at Norwegian burde ha vært mer fleksibel i denne situasjonen, slik at det lot seg gjøre for klager å avbestille de nye billettene i løpet av samtalen, da klager forsto at totalregningen ble på over kroner 8 000. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian

tilbakebetaler kroner 4 254 til klager, som er det beløp som klager ble belastet for endringen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian tilbakebetaler tilleggsgebyret på kroner 4 254 til klager.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)