

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for manglende hjelp fra flyselskapet ved endring av billetter.

Dato

14.02.2023

Saksnummer

2022-02228

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende var på ferie i Kroatia og hadde billetter med Flyr for hjemreisen fra Zadar til Oslo den 7. september 2022. De ønsket å forlenge oppholdet og endre hjemreisen til 14. september. De trodde de kunne endre billettene fritt frem til 24 timer før avreise og ikke kun frem til 3 dager før avreise, men at de ikke var klar over at dette sto i vilkårene som de hadde akseptert da de bestilte billettene, tar klager ansvar for selv. Da de forsøkte å kontakte Flyr angående kansellering av opprinnelige billetter og bestilling av nye, fikk de imidlertid ingen hjelp via chatten i flyselskapets app. De forsøkte flere ganger å ringe også, men fikk ingen hjelp da heller og måtte vente i flere timer. Da de endelig fikk snakket med noen, fikk de kun svar om at billettene ikke kunne refunderes. Klager gjentok at det var de klar over, men at de trengte hjelp til å få bestilt nye billetter og få bekreftet at de opprinnelige ble kansellert. De fikk ingen bekreftelser på kanselleringen og til slutt kun beskjed om at de måtte bestilte billetter selv via appen. Fordi de brukte lang tid på å få hjelp, var prisen steget fra ca kr 800 til kr 1590 da de endelig fikk bestilt billetter.

Etter mye frem og tilbake med Flyr, fikk de til slutt en beklagelse og et tilbud om fritt setevalg til en verdi av kr 500 for hjemreisen. Det hadde imidlertid ingen verdi for dem da de nye billettene til kr. 1590 per person inkluderte sete- og bagasjereservasjon.

Klager krever prisforhøyelsen erstattet da Flyrs elendige kundeservice og manglende hjelp medførte at prisene steg i påvente av å få gjennomført en billettbestilling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde to UNG billetter for reise fra Zadar til Oslo den 7. september. Da hun tok kontakt med Flyrs kundeservice en dag før avreise for å endre reisedatoen til 14. september, fikk hun opplyst at en endring av denne billetttypen kun er mulig frem til 3 dager før avreise og at endring og refusjon derfor ikke var mulig med unntak av skatter

og avgifter på billettene. Flyr viser til deres vilkår og betingelser som finnes på nettsiden til flyselskapet.

Flyr avviser at det var lang ventetid på deres kundeservice på dette tidspunktet og viser til at den lengste ventetiden i perioden 1. til 6. september 2022 var 27 minutter og at den gjennomsnittlige ventetiden var under 5 minutter hver av disse dagene. Det har aldri vært Flyr sin intensjon å tilby seg å bestille de nye billettene for klager. Billettypen UNG kan kun bestilles online med Vipps og Vipps brukes til å kontrollere kjøpers alder siden billettypen er tilgjengelig kun for en bestemt aldersgruppe. Dette er det tydelig informasjon om på Flyrs nettsider. Det vises til fremlagte utskrifter fra kundeserviceløkken og vilkårene.

Prisene justeres flere ganger i løpet av en dag og er dynamiske. Det å vente på kundeservice, samtidig som at ønske om bestilling av billetter ikke er nevnt, kvalifiserer ikke til noe prisavslag. Flyr kan for øvrig ikke se at klager har dokumentert noen prisdifferanse på billettene og avviser således klagers krav.

Nemnda bemerkar

Klager har fremsatt krav om erstatning for dårlig kundeservice som medførte at hun og hennes medreisende måtte betale en høyere pris for nye returbilletter fra Kroatia etter at de bestemte seg for å forlenge ferien. Klager har ikke dokumentert noe økonomisk tap, men anført at de nye billettene kostet kr 1590 per person og at de opprinnelige billettene var betalt med ca kr 800 per person. Prisdifferansen utgjorde således kr 1580 for to billetter.

Billettene som klager ønsket å endre var av typen UNG og har egne vilkår hva gjelder endring og refusjon. Klager er innforstått med at de ikke ville kunne endret billettene dagen før avreise (24 timer før avgang) slik hun først antok da de kontaktet Flyr for å endre dato for hjemreise. Hun mener imidlertid at hun ikke fikk hjelp til å bestille nye billetter og at årsaken til dette var manglende og dårlig kundeservice fra Flyr.

Flyr har lagt frem vilkårene for billettene og der fremgår det at UNG billetter kan fritt frem til 3 dager før avreise. Dersom prisen er høyere for det nye avgangstidspunktet i forhold til prisen på original avgangstid, må man betale prisdifferansen.

Flyselskapet har videre vist til vilkårene der det fremgår at UNG billetter må bestilles online og betales gjennom Vipps av passasjerer selv slik at alderen kan bekreftes. Vilråene bekreftes av kjøper ved online bestilling og burde således være kjent for klager siden de hadde bestilt UNG billetter for opprinnelig reise. Nemnda kan ikke se av den fremlagte chattedialogen med kundeservice at Flyr har opptrådt klanderverdig i sin dialog med klager. Det er derfor ikke grunnlag for erstatning av prisforhøyelsen.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)