

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som ble avbestilt ved en feil.

Dato

23.05.2022

Saksnummer

2022-00425

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise t/r Oslo - Malaga for reise 20. - 30. desember 2021. Pris kroner 7 744 for to personer.

Den 12. desember bestemte klager seg for å ombooke reisen til et senere tidspunkt grunnet økende smitte med omikron. Klager slo opp prosedyren på norwegian.no der det sto at LowFare+ billetter kunne ombookes ved å betale et gebyr på 650 kroner per person, per vei, i tillegg til prisforskjellen. Dette var før det ble innført gratis ombooking på alle flyvninger.

I klagers kundeprofil fantes det ingen ombookingsknapp, kun avbestillingsknapp. Fordi det manglet ombookingsknapp trodde klager at man først måtte avbestille for deretter å ombooke, men de fant fort ut av at det ikke var tilfellet da hele bookingen forsvant. Det var på ingen måte klagers ønske å avbestille reisen.

Klager tok umiddelbart kontakt med Norwegian, men fikk beskjed om at det ikke var mulig å hente opp igjen den avbestilte reservasjonen.

Klager stiller seg kritisk til ovennevnte, og ønsker å få muligheten til å bestille en reise for de pengene klager allerede har betalt. Klager mener at hun aldri ville avbestilt reisen hvis det fantes en ombookingsknapp. Klager mener det er misvisende at den eneste knappen som finnes knyttet til LowFare+ billetter er en avbestillingsknapp, når disse billettene ikke er refunderbare ved avbestilling, med mindre avbestilling skjer innen 24 timer etter det opprinnelige kjøpet. Det eneste reelle valget etter 24 timer for kunder med denne billetttypen er ombooking mot gebyr, men denne knappen finnes ikke i kundeprofilen.

Klager krever enten tilgodelapp på beløpet, eller bonuspoeng.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder at de kansellerte reisen ved en feil, da det ikke fantes noen ombookingsknapp da de gikk inn på nettsiden for å endre reisen. Dette stemmer ikke. Norwegian viser til fremlagt utklipp av hvordan nettsiden inne på en bruker ser ut når man har en aktiv bestilling. Det er lagt ved utklipp av både nettsiden og mobilappen. Når man logger inn ser denne siden lik ut for alle, og knappen for å endre bestillingen har vært der siden Norwegian startet å tilby dette og har ikke blitt fjernet på noe tidspunkt. Dersom denne knappen var fjernet, så ville Norwegian ha fått inn masse telefoner og meldinger om dette og det ville ha blitt rapportert om problemet. Dette har ikke skjedd, og Norwegian legger dermed til grunn at knappen for å ombooke var der slik som den alltid har vært.

Vi legger også til at ombooking av reisen kan skje på 3 forskjellige måter; via en brukerkonto, uten en brukerkonto med navn og telefonnummer, og via telefon til Norwegians kundesenter. Dersom klager var usikker på hvordan ombooking skulle foregå, kunne de ha ringt kundeservice og fått hjelp til ombooking over telefon.

Klager har valgt å avbestille reisen. Slik det fremgår av klagen så bestilte klager Lowfare pluss billetter. Det fremgår klart av vilkårene på nettsiden som også klager viser til, at disse billettene ikke er refunderbare. Norwegian kan dermed ikke imøtekomme kravet om refusjon av billettene, men flyselskapet har refundert skatter og avgifter i bestillingen som følge av at klager ikke var med på denne flyvningen.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Klager hevder det ikke fantes en knapp for endring av reisen. Norwegian på sin side har fremlagt skjermbilder av sine sider som viser at en slik knapp finnes. Dersom denne knappen likevel ikke hadde vært synlig for klager, mener nemnda at klager burde kontaktet Norwegian per telefon i stedet for å ta en sjanse slik hun gjorde ved å trykke på avbestilling.

Nemnda mener Norwegian ikke er å laste for at klager avbestilte sin reise ved en feil, og kan ikke anbefale at hun gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
Joachim Sponheim (SAS)