

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

507/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Oslo til Haugesund den 18. februar 2012 for to personer, pris totalt kroner 1 048. Klager måtte senere endre avreisedatoen til den 20. februar, og logget seg på Norwegians hjemmeside. Endringsgebyret til Norwegian er kroner 250 per person.

Hadde klager kansellert de gamle billettene, ikke endret, og kjøpt nye billetter til den 20. februar, ville prisen for to personer blitt kroner 988. Klager ville da hatt en totalutgift på kroner 2 036 for begge reisene.

Siden billettprisen Oslo - Haugesund var billigere den 20. februar, legger klager prisen på reisen den 18. februar til grunn. Klager mener han kun skulle betalt kroner 500 i endringsgebyr, og at de totale utgiftene skulle blitt kroner 1 548. Overraskelsen var derfor stor når Norwegian belastet klager for kroner 2 588.

Klager krever refundert prisdifferansen, kroner 1 040.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en reise hos Norwegian, krysser man av for å ha lest regler og vilkår. Der står følgende: «Du kan endre både reisemål og dato. Hver endring koster NOK 250,- per person per strekning. Endringer gjøres strekning mot strekning. (...) Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. Det gis ikke refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori.»

Når man endrer en billett på Norwegians nettside vil man i løpet av prosessen få beskjed om å sjekke at alle data som er lagt inn er korrekte.

Klager hadde opprinnelig booket en lavpris billett. Da klager skulle endre var det kun ledig til en høyere prisklasse. Prisen på oppgraderingen ble kroner 2 048. I tillegg kom kredittkortgebyr kroner 40, samt endringsgebyr kroner 500 for to personer. Total kroner 2 588. Denne prisen kom opp i skjermbildet før klager trykket på bekreft og betal.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår kan man endre både navn, reisemål og reisetidspunkt. En eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. Det gis ikke refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori. Det påløper et endringsgebyr på 250 kroner per billett.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers opprinnelige billetter kostet til sammen 1048 kroner. De nye billettene var dyrere. Merkostnaden for disse var 1040 kroner. Det må således bero på en misforståelse når klager anfører at kjøp av nye billetter til den 20. februar ville kostet 988 for to personer.

Klager må betale denne merkostnaden samt endringsgebyr med 250 kroner per person. Nemnda bemerker avslutningsvis at ved endring av billetter på Norwegians hjemmeside vil prisen for endringen fremgå.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.