

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

### Dato

28.05.2014

### Saksnummer

019/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en billett hos Norwegian t/r Oslo - Bangkok, pris kroner 2 770.

I ettertid ønsket klager å endre avreisedatoen fra 9. november til 2. november 2013. Da klager ringte for å utføre endringen ble han ikke informert om at billettprisen steg til kroner 4 338 etter endring.

Klager krever refusjon ev endringsgebyr.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får utført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at gebyr og prisdifferanse tilkommer ved endringer.

Agenten klager var i kontakt med per telefon repeterte vilkårene, og klager oppga sitt kredittkort for betaling av gebyret og prisdifferansen.

Klager er belastet i henhold til Norwegians vilkår, og på bakgrunn av dette kan selskapet ikke imøtekomme hans krav.

### Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians regler kan man endre bl.a. avreisetidspunkt frem til 30 minutter før opprinnelig avgangstid.

Det følger av vilkårene at man må betale et endringsgebyr samt en eventuell prisforskjell på den billett man endrer til.

Klager endret reisen på telefon. Det er vanlig praksis at kundekonsulenten i et slikt tilfelle oppgir hva endringen vil koste. Endringen vil ikke bli foretatt før kunden har akseptert beløpet.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at kundekonsulenten fulgte vanlig prosedyre. Nemnda ser ikke bort fra at klager kan ha misforstått, men finner ikke å kunne laste Norwegian for denne.

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.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, 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.*