

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker dokumentasjon for at det beløpet som er trukket fra hans konto er korrekt, og i henhold til Norwegians priser tilgjengelig på nettet på bestillings-tidspunktet

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

273/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager ønsker dokumentasjon for at det beløpet som er trukket fra hans konto er korrekt, og i henhold til Norwegians priser tilgjengelig på nettet på bestillings-tidspunktet

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 17. juni 2009 tur/retur Oslo - London, men denne reisen måtte klager kansellere. Han booket da om reisen til Oslo - Praha, 18. mars - 21. mars 2010. Klagers problem er at han mener Norwegian har trukket mer fra hans konto enn det han mener å huske ble avtalt. Klager mener sluttprisen skulle vær i underkant av kr 1.000, men han er trukket for kr 1.892.

Klager viser til at Norwegians priser på nettet varier fra tidspunkt til tidspunkt.

Klager er åpen for at Norwegian kan ha rett, men mener det er en svært provoserende holdning de har inntatt. Klager ber kun om at Norwegian dokumenterer prisene på kjøpstidspunktet. Dette mener klager er det minste en kan forlange når det har oppstått en uenighet mellom partene.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at klager ringte til kundesenteret 26. august for å endre sine billetter. Han fikk da oppgitt en pris på endringen på kr 1.892, dette er det samme beløpet som er belastet hans konto. Beløpet er prisdifferansen mellom ny og gammel billett pluss endringsgebyr og serviceomkostninger.

Klager har fått de billigste billettene på utreisen som var tilgjengelige på bestillingstidspunktet, og prisen på kr 504 hadde holdt seg stabil lenge, med et par unntak hvor det var mindre prisjusteringer. Det var ikke billigere billetter tilgjengelig på bestillingstidspunktet.

På hjemreisen har klager fått billige billett enn andre som bestilte billetter på denne avgangen, her fikk klager en pris på kr 704, mens prisen rundt lå på kr 810. Det har altså ikke her vært billigere billetter tilgjengelig på bestillingstidspunktet.

Norwegian står fast på at klager har fått oppgitt og er belastet for korrekt endringskostnad.

### **Nemnda bemerker:**

Det fremkommer av Norwegians vilkår at reisemål og dato kan endres mot et gebyr på kr 300 pr. person pr. 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.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon på prisen på den nye reisen på endringstidspunktet. Nemnda finner på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon godtgjort at klager har betalt den pris som var tilgjengelig på endringstidspunktet.

I henhold til Norwegians vilkår medfører endringen et gebyr på kr 300 per person per strekning, dvs. her kr 1.200. Det fremkommer ikke av Norwegians vilkår at endring per telefon medfører et ytterligere gebyr på kr 80 per person per strekning. Nemnda kan heller ikke se at klager på annen måte har akseptert et slikt tillegg. Nemnda anbefaler at klager refunderes kr 320.

«Forbrukernes representanter bemerker at Norwegians vilkår for endring av billetter kan fremstå som noe uklare. Vilkårene for endring har erfaringsmessig vist seg å skape problemer for en del forbrukere og kunne med fordel vært bedre presisert.»

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes kr 320.

For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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.*