

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr. Klager ønsket å kjøpe ny billett, men i stedet ble hans opprinnelige billett endret.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00909

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med DY940 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 25. januar 2019 kl. 13.50. Han rakk ikke flyet, og ble henvist til Norwegians billettkontor ved Oslo lufthavn. Han sa tydelig at han skulle ha en ny billett til København. Til svar fikk han at dette ville koste kroner 2 845. Klager spurte om det var noen billigere alternativer, og fikk beskjed om at han kunne få billetter til kveldsflyet til kroner 1 800. Derfor, i tro om at han ikke hadde alternativer, måtte klager betale kroner 2 845, da han ikke hadde anledning til å ta kveldsflyet.

Mens klager ventet på den nye flyvningen, D8226 kl. 16.00, oppdaget han på Norwegians hjemmeside at prisen ikke samsvarte med oppgitte priser i det hele tatt. Da klager gikk tilbake til billettluken, var denne ubemannet. Da neste vakt ankom, sa klager at han ville avbestille billetten. Medarbeideren informerte imidlertid om at klager ikke hadde fått ny billett slik han hadde bedt om, men at billetten hadde blitt endret. Det var derfor ikke mulig for klager å avbestille den kostnadsfritt innen fire timer.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av endringsgebyr på kroner 1 012.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av endringsgebyr for sin billett vedrørende DY940 fra Oslo til København 25. januar 2019.

Klager innså at han ikke ville rekke sin opprinnelige avgang med DY940 fra Oslo til København 25. januar 2019, og oppsøkte Norwegians billettskranke på Oslo lufthavn. Her ønsket han å kjøpe nye billetter til København, og han ønsket det billigste alternativet. Norwegians representant endret klagers billett til D8226 kl. 16.00. Endringen

klager foretok her kostet kroner 1 012. Han har senere anført at han fant billigere billetter på Norwegians hjemmesider, og at prisen ikke samsvarte med det han fant på nettsiden.

Norwegian har vist til fremlagt kvittering hvor det fremgår hva klager har betalt for den faktiske endringen. Klager har betalt endringsgebyr på kroner 600, samt serviceavgift på kroner 200, da endringen ble gjort i skranken. Videre er han ilagt kredittkortgebyr på kroner 20 og flypassasjeravgift på kroner 84. Totalt har klager betalt endringsgebyr på kroner 912.

Dersom klager hadde kjøpt ny billett, ville dette vært dyrere enn prisen han betalte for endringen. Han ville da tapt full pris på sin originale billett, og i tillegg betalt for en helt ny billett til en høyere pris enn den faktiske endringen.

Norwegian gjør videre oppmerksom på at klager selv skriver at Norwegians personale ga han en ny pris på billett til kroner 2 845, og at det var billigere med kveldsavgang som hadde billigste billett til kroner 1 800. Dette vil med andre ord si at Norwegians personale ga klager hans billigste alternativ, slik han ønsket.

Selskapet har imøtekommet krav om refusjon av skatter og avgifter, og har refundert kroner 226. På bakgrunn av det ovenstående har imidlertid Norwegian avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Hvilken informasjon som ble gitt og hva som ble sagt av klager, er det ikke mulig for nemnda å ta stilling til. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og egner seg ikke til behandling i nemnda. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)