

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av trukket beløp for endring av reise.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

414/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av trukket beløp for endring av reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt billetter Oslo-Bordeaux t/r 4. - 11. oktober 2010.

Denne reisen kunne likevel ikke gjennomføres, og klager endret derfor reisen på Norwegians nettsider til Oslo-København t/r 26. - 28. november.

Klagerne søkte selvfølgelig opp en ny reise med priser som lå innenfor den limit de hadde kjøpt for inklusive endringsgebyr. To voksne mennesker satt foran pc'en sammen for å se på avganger, priser etc. Klagerne er svært vante internetbrukere som kjøper alle reiser på denne måten. Overraskelsen ble derfor stor da klagerne ble trukket kr 4.220 for reisen.

Klager føler seg lurt og krever refundert kr 4.220.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians vilkår står følgende:

Du kan endre både reisemål og dato. Hver endring koster NOK 250,- pr. person pr. strekning. Endringer gjøres strekning mot strekning. For endringer per telefon eller på flyplass tilkommer også et tillegg på NOK 80/SEK 95/EUR10 per person per strekning i tillegg til endringstillegget. Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. Det gis ikke refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori.

En eventuell prisdifferanse kommer således i tillegg til endringsgebyret. Dette var tilfelle i denne saken, og klager har akseptert kostnaden i endringsprosessen.

Den nye reisen til København kostet totalt NOK 7980

Den opprinnelige reisen til Frankrike kostet totalt NOK 5260

Pris differanse på disse turene er NOK 2720

I tillegg kommer endringsgebyrene NOK 1500

+ kredittkort gebyr, totalt blir dette NOK 4260

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegians vilkår at man kan endre både reisemål og dato for en reise mot et gebyr på kr 250 per person per strekning. Dersom ny billett er dyrere enn den opprinnelige, kommer differansen i tillegg. Det gis ikke refusjon om man endrer til en rimeligere billett.

Klagerne ønsket i dette tilfellet å endre reise Oslo-Bordeaux t/r til reise Oslo-København t/r. Endringen ble gjort på Norwegians hjemmesider. Klagerne oppfattet det slik at de nye billettene inklusive endringsgebyr kostet kr 4.220 + kredittkortgebyr på kr 40, mens Norwegian anfører at billettene kostet kr 7.980, og at det er prisdifferansen samt endringsgebyret som utgjør kr 4.220 med tillegg av kredittkortgebyr på 40 kroner.

Nemnda har ved vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegians endringssystem på nett er uklart og lett kan føre til misforståelser. Ved å søke etter ny flygning kommer pris for fly opp, på samme måte som ved bestilling av en vanlig flyreise. Prisen som kommer opp er imidlertid ikke prisen for flyreisen, men prisdifferansen, dvs pristillegget mellom opprinnelig billett og den nye billetten. Dette kan man imidlertid ikke lese av teksten. Ved å sammenligne teksten i høyre rubrikk i skjermbildet «Mine Reisevalg» vil man imidlertid kunne lese «Pris for endringer». Ut fra denne teksten bør man muligens forstå at man i tillegg til tidligere innbetalt beløp må betale det der oppførte beløp for å få endret reisen.

Flertallet er av den oppfatning at begge parter må bære ansvaret for den misforståelsen som er oppstått, og anbefaler at klager refunderes halvparten av beløpet med fradrag av endringsgebyr, totalt kr 1.380.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at endringsprosessen ikke gir grunnlag for misforståelser. Klagerne aksepterte å betale et samlet tillegg på kr 4.260 pluss kredittkortgebyr. Mindretallet viser for øvrig til Norwegians anførsler som mindretallet er enig i.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes kr 1.380

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.