

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00146

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en reise på Widerøes nettside fra Kristiansand til Trondheim 30. desember 2016 direkte med WF267. Klager bestilte "Fri endring" til kroner 120. Pris for billetten inkludert dette gebyret ble kroner 1 349.

Klager ønsket å benytte seg av "Fri endring" og endret billetten sin til å reise 3. januar 2017 via Oslo med SAS. Til klagerens overraskelse blir han belastet kroner 1 045 for endringen, hvorav Widerøe hevder at 600 kroner er et gebyr og 445 kroner er mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Klageren var inneforstått med at han måtte betale et mellomlegg som vilkårene også sier, men at han skal bli belastet for ytterligere et endringsgebyr finner han svært urimelig.

Vilkårene sier at dersom "det ikke er ledig i samme klasse/pris, vil det tilkomme et mellomlegg". Det står ingenting om at det påløper gebyr fordi endringen medførte et flybytte.

Klageren vil påpeke at Widerøe ikke har informert om muligheten til å ta saken videre hos Transportklagenemnda, slik flyselskapet plikter.

Klageren krever refusjon av gebyret på kroner 600.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe har sjekket saken og beklager at det har blitt kommunisert feil med klageren. Prisen for endringen stemmer, og det er ikke belastet et gebyr for selve endringen.

Widerøe viser til fremlagt utskrift av klagerens bookinghistorie som beviser følgende regnestykke :

Ordinær pris:	kr 713 + flyskatter
Ny pris:	kr 1 495 + flyskatter
Differanse:	kr 782
+ fuel tax	kr 113
+ terminal avgift	kr 53
+ diff seteavgift	kr 2
+ Mva	kr 95
Total pris for endring kroner 1 045,-	

Widerøe kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerker

Partene er enige om at klageren skulle betale et mellomlegg som svarte til differansen mellom ny og opprinnelig flybillettpris. Det klageren krever refundert, er 600 kroner som flyselskapet Widerøe i den første korrespondansen med ham, opplyste var et endringsgebyr.

Slik nemnda ser det har Widerøe dokumentert at klageren likevel ikke er belastet noe endringsgebyr:

Endringene som han gjorde med en mellomlanding i Oslo, utløste økte skatter og avgifter. Han er bare belastet mellomlegget som partene er enige om, og de økte skattene og avgiftene som mellomlandingen utløste. Det er etter dette ikke noe endringsgebyr å kreve refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Olsen (Norwegian)