

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til endring av flybilletter.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01047

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte 23. desember 2016 en reise for to personer til Pisa i uke 41 i 2017. Fire dager senere oppdaget klager at høstferien var i uke 40, og ønsket å endre billettene. Billettene ble endret til uke 40, og begge ganger ble reisen betalt med klagers kones Bank Norwegian kredittkort.

Klager anfører at han har betalt for mye for reisen. I følge selskapets vilkår skal man ved endring belastes prisdifferanse og endringsgebyr. Klager anfører at han har betalt kroner 10 036 for mye for billettene, og krever dette beløpet refundert av Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager endret utreise med Norwegians flyvning DY1866 fra 1. oktober til 30. september, og hjemreise fra 14. oktober til 7. oktober. Klager anfører at han har betalt for mye i endringskostnad.

Ved endring vil man betale en fast avgift og prisdifferanse mellom opprinnelig og ny flybillett. Dersom den nye billetten er billigere, vil man ikke bli refundert for en lavprisbillett.

Billettene i klagers bookingreferanse YZC63S kostet kroner 7 032 etter bestilling. 28. desember ble bestillingen endret, denne endringen kostet kroner 10 900. Disse prisene vises til enhver tid i høyre kolonne på Norwegians hjemmesider. Totalt kostet billettene kroner 17 932. Det har ikke skjedd noen feilbelastning.

Billettene i klagers referanse YYY4BD kostet kroner 4 084 ved bestilling. Endring foretatt 28. desember kostet kroner 6 000. Totalt kostet billettene kroner 10 804. Det har ikke skjedd noen feilbelastning ved denne bookingen heller.

Norwegian belaster en fast avgift ved endring av billett. Utrekning av kostnadene gjøres automatisk i selskapets system, og alle billetter i reservasjonen belastes i samme prisklasse. Den totale summen for endringen, inkludert endringstillegget, er alltid opplyst i høyre kolonne. Alle bestillinger og endringer ble foretatt direkte på nettsiden, fra samme IP-adresse. Den som endret billettene godtok prisen som ble presentert. Belastet endringspris er derfor korrekt i henhold til selskapets vilkår, og Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte 23. desember 2016 en reise for to personer til Pisa i uke 41 i 2017. Fire dager senere oppdaget klager at høstferien var i uke 40, og ønsket å endre billettene. Billettene ble endret til uke 40, og begge ganger ble reisen betalt med klagers kones Bank Norwegian kredittkort. Klager anfører at han har betalt kroner 10 036 for mye for billettene, og krever dette beløpet refundert av Norwegian.

Selskapet opplyser at ved endring vil man betale en fast avgift og prisdifferansen mellom opprinnelig og ny flybillett. Disse prisene vises til enhver tid i høyre kolonne på Norwegians hjemmesider. Utrekning av kostnadene gjøres automatisk i selskapets system, og alle billetter i reservasjonen belastes i samme prisklasse. Den totale summen for endringen, inkludert endringstillegget, er alltid opplyst i høyre kolonne. Alle bestillinger og endringer ble foretatt direkte på nettsiden, fra samme IP-adresse.

Nemnda legger på bakgrunn av ovennevnte til grunn at belastet endringspris er korrekt i henhold til selskapets vilkår, og at prisen ble opplyst før endringsbestillingen fant sted. Ettersom den som endret billettene godtok prisen som ble presentert, mener nemnda at dette er bindende, og at klager derfor ikke kan anses å ha betalt for mye.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)