

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av endringsgebyr. Anført teknisk feil på nettside.

### Dato

19.12.2023

### Saksnummer

2023-01266

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise fra London til Oslo kl. 20.55, men fikk en flyvning kl. 09.15.

Klager forteller at han, etter å ha snakket med kundebehandler, fikk vite at dette skjedde fordi han byttet betalingsmetode underveis i bestillingen, og da har flytidspunktet endret seg, uten at klager selv har endret dette.

Klager oppdaget først feilen noen dager senere, og ba da om at billetten enten ble kansellert og refundert, eller at den ble endret til riktig tidspunkt uten gebyr. Dette nektet Norwegian å imøtekomme, og klager var derfor selv nødt til å endre billetten og betale endringsgebyr på 650 kr.

Klager krever refusjon av endringsgebyret da feilen ikke lå hos klager, men i bookingsystemet til Norwegian.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bestilling må alle passasjerer bekrefte å ha lest og akseptert våre generelle befordringsvilkår der det fremgår følgende «Bestillinger kan endres i henhold til reglene for billetttypen».

Passasjeren hadde billetter av typen LowFare, og endringsgebyret var derfor på 650 NOK per person per flyvning pluss prisdifferanse, se <https://www.norwegian.no/booking/bestillingsinformasjon/endre-bestilling/>.

Vi vil også legge til at passasjeren bestilte billetten 16. desember 2022, men ikke ringte kundesenteret vårt før 20. desember 2022. I henhold til våre billettvillekår er Lowfare-billetter kun refunderbare innen 24 timer etter bestilling. Etter dette er billetten ikke-refunderbar.

Basert på det ovenstående, kan vi ikke imøtekomme passasjerens krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager anfører at det skjedde en feil under bestilling som medførte at han fikk et annet flytidspunkt enn tidspunktet han selv hadde valgt. Klager anfører at dette er en feil i Norwegians bookingsystem, og at årsaken til at feilen oppsto var at han endret betalingsmetode underveis i bestillingen. Klager anfører at dette har blitt bekreftet av Norwegian sitt kundesenter.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentanten og nemndas leder - viser til at Norwegian ikke har kommentert klagers anførsler om at nettsiden deres hadde en teknisk feil som medførte at klager fikk et annet avreisetidspunkt ved bestilling enn det han selv hadde valgt. Flertallet legger derfor klagers anførsler til grunn, og anbefaler at Norwegian refunderer endringsgebyret på 650 NOK til klager.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener at klager ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det var en feil på nettsiden som gjorde at han fikk et annet avreisetidspunkt enn han ønsket. Det anses mer sannsynlig at klager - på et tidspunktet i løpet av bestillingsprosessen - har akseptert avreisetidspunktet, og klager har ikke reagert innen 24 timer på at tidspunktet var et annet enn det klager mente å ha bestilt.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer 650 NOK til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Alexander Vasberg (SAS)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)