

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringskostnader.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01385

Tjenesteytere

Norwegian

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for å reise fra Sandefjord - Torp til Malaga 21. februar med retur 26. februar 2018. Reisen med bestillingsnummer 2223893 hos Sembo ble kansellert, og klager bestilte ny reise noen dager senere. Da klager skulle bestille nye billetter gjorde han en feil og bestilte reisen 21. mars i stedet for 21. februar. Klager oppdaget dette 12. februar og kontaktet Sembo. Klager hadde bestilt en såkalt "servicepakke", slik at ombooking var mulig dersom flyselskapet tilbød denne tjenesten. Da klager kjøpte servicepakken ble han imidlertid ikke informert om at det ville påløpe store kostnader for å endre billettene.

Klager ringte for å endre billetten og var forberedt på at det ville koste penger. Først ble han informert om at endringen ville koste cirka kroner 1 500 pr. person. Da han igjen kontaktet Sembo var imidlertid pris for endringen kroner 4 500. Klager hadde opprinnelig betalt cirka kroner 11 500 for billettene, samt serviceavgift. Med endringen steg den totale billettprisen til kroner 24 892.

Klager anfører at Norwegian og Sembo har utnyttet situasjonen og tatt urimelige priser for ombookingen. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av påløpte endringskostnader.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har det blitt innhentet tilsvaer fra både Norwegian og Sembo.

Norwegians anfører:

Klagen gjelder bestilling og endring av billetter bestilt hos en turoperatør.

Bookingreferanse L7GDBD gjelder Kristiansand - Oslo - Malaga 21. februar 2018. Billettene ble benyttet.

Bookingreferanse L7SWA4 gjelder Malaga - Oslo - Kristiansand 25. februar 2018. Billettene ble benyttet.

Klager har i tidligere henvendelser til Norwegian mottatt informasjon om hvilke regler som gjelder for bestilling av flybilletter hos Norwegian. Klager har imidlertid bestilt sine billetter hos en turoperatør, og turoperatøren "eier" derfor klagers bestilling. Norwegian kan således ikke endre eller kansellere billettene på klagers vegne. Dette er oppgaver som i slike tilfeller tilfaller turoperatøren.

Turoperatøren står selv fritt til å velge størrelsen på sine endringsgebyr. Som hovedregelen betaler passasjerer et fast endringsgebyr og eventuell prisdifferanse ved endringer. Endringsgebyret hos turoperatøren kan ha gjort at klager i dette tilfellet måtte betale mer enn han ville ha gjort dersom billettene hadde vært bestilt direkte av Norwegian. Selskapet kan derfor ikke kommentere klagers anførsler om "servicepakke", da Norwegian ikke kjenner til dette produktet. Det kan ikke forventes at Norwegian skal dekke endringsgebyr hos turoperatøren.

Av klagers bestilling fremgår det at han ikke har betalt for den første bookingen, men fått gratis endring og betalt endringsgebyr. Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Sembo anfører:

Sembo gjør oppmerksom på at deres flybilletter er bindende når de er betalt. Eventuelle endringer er kun tillatt dersom flyselskapet tillater det. Flyselskapet tillot å endre billettene. Det fremgår av Sembos vilkår at flyselskapet og Sembo tar gebyrer for endringen. Disse betingelsene aksepterte klager da bestillingen ble gjennomført. Sembos gebyrer er i tråd med gjeldende lovgivning. Sembo avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager mener at han er ilagt et for høyt gebyr for ombooking, og ønsker å klage på prisene reisebyrået og flyselskapet har tatt for dette.

Nemnda bemerker at nemnda skal behandle tvister om antatte brudd på passasjerenes rettigheter. Å vurdere rimeligheten av de priser og gebyrer som flyselskap og reisebyråer opererer med, ligger utenfor nemndas ansvarsområde. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a jf. § 1-3 og § 1-4.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)