

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferanse ved endring av billetter.

Dato

27.02.2018

Saksnummer

2017-00994

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning DY1259 fra Amsterdam (AMS) til Oslo lufthavn (OSL) 21. juli 2017 for 13 personer. Klager ønsket å endre returreisen til 23. juli, og betalte endringsgebyr på kroner 400 pr. person. De opprinnelige billettene kostet kroner 816 pr. person.

Da klager skulle betale, oppdaget hun at endringen, i tillegg til endringsgebyret, kostet kroner 300 pr. person. Hun anfører at hun like gjerne kunne kjøpt nye billetter, da endring av billettene kostet totalt kroner 700 pr. person. Klager har fremlagt dokumentasjon på at Norwegians representanter på chat har lovet henne refusjon av kroner 300 pr. person.

Klager har fremsatt krav om refusjon av prisdifferansen på kroner 300 pr. person, totalt kroner 3 900 for 13 passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager endret returbilletter fra 21. juli 2017 til 23. juli med Norwegians flyvning DY1259 fra Amsterdam til Oslo lufthavn. Klager mener å ha betalt for mye i endringskostnad. Ved bestilling må man krysse av for at man har lest og akseptert Norwegians vilkår. I selskapets vilkår fremgår det at det er mulig å endre billetten mot et endringsgebyr og eventuell prisdifferanse.

Selskapet belaster en fast avgift for endring av billett. Utrekning av kostnadene gjøres automatisk i Norwegians system, og alle billetter i reservasjonen belastet i samme prisklasse. Den totale summen for endringen er alltid opplyst i høyre kolonne i reservasjonsvinduet. Klager endret disse billettene på egenhånd via Norwegians nettsider, og godtok den prisen som ble presentert. Belastet endringspris er korrekt i henhold til Norwegians vilkår, og selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Klager endret returbilletter fra 21. juli 2017 til 23. juli med Norwegians flyvning DY1259 fra Amsterdam til Oslo lufthavn. Klager ble belastet kroner 400 pr. person i endringsgebyr, samt et pristillegg på kroner 300 pr. person, som utgjør prisdifferansen mellom opprinnelig og ny billett.

Klager hevder at de nye billettene var billigere enn de hun opprinnelig hadde bestilt. Det er ikke riktig. Det fremgår av billetten at prisen for "oppgradering" er kroner 300, noe som i realiteten er prisdifferansen mellom tidligere og ny billett. Pristilleggene fremgår av bestillingsvinduet på Norwegians nettsider, som kjøper har akseptert.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)