

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

21.12.2022

Saksnummer

2022-00965

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen tre personer) hadde billetter med Norwegian fra Trondheim til Split den 6. juli 2022 og retur den 16. juli 2022.

Det fremgikk på Norwegian sine sider at selskapet i en begrenset periode tilbød en gebyrfri ombooking på Lowfare og Lowfare+ billetter bestilt 30. juni 2022 eller før. Klager forsøkte å gjennomføre gebyrfri ombooking av billettene, men Norwegian krevde at klager betalte et mellomlegg for nye billetter selv om de nye billettene tur-retur var billigere enn opprinnelige billetter.

Siden Norwegian ikke etterkom lovnaden om gebyrfri ombooking, ombooket ikke klager billettene som ønsket, men brukte to av billettene. Den siste billetten ønsket klager å ombooke slik at sønnen kunne bli med, men siden det ikke gikk uten å betale ytterligere til Norwegian, ble hans billett flyttet til en billett som var billigere begge veier i august. Denne billetten kunne imidlertid ikke sønnen bruke og klager krever denne billetten refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian avviser ansvar og viser til sine vilkår. Det følger av disse at «LowFare og LowFare+ billetter vil bli refundert i sin helhet hvis de avbestilles innen 24 timer etter bestilling. Etter 24 timer kan du fortsatt kansellere billetten din, men ingen refusjon vil bli gitt.". Den 10 januar 2022 ble det gjort noen endringer i de ovennevnte vilkår og betingelser. Når det gjelder vilkårene for gebyrfri ombooking må endringene gjøres senest 7 dager før planlagt avgang for alle flyvninger.

Klager endret billetten sin 17. juni kl. 16:09 UTC til å reise Trondheim – København – Split 23. august. Noen timer senere, klokken 18:05, endret klager igjen billetten og flyttet flyet

til den 30. august med retur 6. september fra Split – Oslo – Trondheim. Disse endringene ble gjort under 7 dager før avreise.

Norwegian forklarer at basert på de mange endringene som er gjort av klager er det ikke grunnlag for refusjon av billetten.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av billett-kostanden for en reise som ikke ble benyttet på grunn av at klager ikke fikk gjennomført gebyrfri ombooking av billetten.

Spørsmålet om klager hadde rett på refusjon av billett-kostnaden må vurderes basert på de aktuelle billett-vilkårene til Norwegian.

Klager hadde LowFare-billetter og disse er ikke refunderbare. Klager har opplyst at Norwegian i en begrenset periode hadde gebyrfri ombooking. Klager har fremlagt kopi av Norwegians vilkår for tilbudet om gebyrfrie ombookinger. Slik nemnda forstår disse vilkårene, oppfylte klager vilkårene for gebyrfri ombooking, men klager ombooket ikke innen 7 dager før planlagt avgang på grunn av uenighet om prisberegningen.

Det følger av vilkårene at eventuelle prisdifferanser vil gjelde og at ingen refusjon gis hvis den nye prisen er lavere enn den opprinnelige. Slik nemnda forstår saken krevde Norwegian et mellomlegg fra klager fordi ny utreise var dyrere enn opprinnelig utreise. Selv om ny tur-retur reise samlet sett var billigere, måtte klager betale et mellomlegg for utreisen.

Klager er uenig i dette og mener at ved prisberegningen må man se på samlet pris for reisen tur-retur, og ikke per flyvning.

Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - mener at vilkårene er uklare, og i tråd med avtaleloven § 37 må tolkes til forbrukerens gunst i dette tilfellet. Flertallet mener at vilkårene om "den nye prisen" må forstås som den samlede prisen, og ikke prisen pr strekning. I dette tilfellet var det totale prisen lavere, og forbrukeren skal da ikke belastes med noe tillegg. Konsekvensen av dette blir i dette tilfellet at klager har krav på refusjon av den billetten som ikke ble benyttet.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at den mest naturlige forståelsen av vilkårene at endringen gjelder pr. flyvning. Mindretallet mener derfor at det er i tråd med vilkårene at Norwegian kan kreve betalt for prisdifferansen for en enkeltreise i et tilfelle hvor klager ønsker å ombooke til en utreise som er dyrere enn opprinnelig utreise. Mindretallet kan dermed ikke se at klager kan gis medhold i denne saken.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet refunderer den billetten som ikke ble benyttet.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)