

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av merutgift ved ombooking av flybilletter.

### Dato

27.04.2012

### Saksnummer

487/11F

### Tjenesteyter

Swiss Int Air Lines

Krav om refusjon av merutgift ved ombooking av flybilletter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 17. oktober 2010 en reise fra Oslo til Nice via Zürich og retur, 7. juli - 14. juli 2011.

Den 9. april 2011 kontaktet klager Swiss for å endre billettene til 30. juni - 10. juli. Klager fikk beskjed om at dette ville koste han 450 kroner per person. Klager mottok ingen reiserute, han ble heller ikke belastet for endringsgebyret.

Først avreisedagen den 30. juni fikk klager tilsendt den nye reiseruten, og ble belastet for gebyret. Men i tillegg til de 450 kronene ble han også belastet 1 508 kroner per person. Klager kontaktet Swiss, men fikk beskjed om at dette beløpet var prisdifferanse ved endring av billetten. Klager ble aldri informert om denne prisdifferansen, og krever beløpet på 2 x 1 508 refundert.

### Swiss Int. Air Lines har ikke gitt uttalelse til nemnda. Til klager har Swiss i det vesentlige anført:

Klager ble ved bestilling av billettene belastet 2 244 kroner per person. Ved endring av billettene ble klager belastet med en prisdifferanse på kroner 1 508 per person, samt gebyr kroner 450 per person.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Swiss Int. Airlines ved nemndas brev av 28. september 2011 med frist til 9. november 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet

har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Swiss Int Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Swiss har ikke fremlagt sine reisevilkår. De var heller ikke lett tilgjengelig på Swiss sine hjemmesider.

Nemnda antar at Swiss i vilkårene tar forbehold om å belaste kundene med et pristillegg dersom de billetter kunden endrer til er dyrere enn de opprinnelige billetter. I tillegg påløper vanligvis et endringsgebyr.

Swiss Int Airlines har ikke kommentert klagers opplysninger om at han ved forespørsel fikk beskjed om at endringen kun koste kr 450 i gebyr per person. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Passasjerer må etter nemndas vurdering kunne stole på opplysninger en får oppgitt ved forespørsel, uten å være henvist til å undersøke om de opplysninger som er gitt er i tråd med selskapets vilkår. Nemnda anbefaler at Swiss Int Air refunder det tillegg som er tatt ut over endringsgebyret.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager refunderes endringskostnadene ut over gebyret på 450 kroner per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*