

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

482/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Alta til Oslo den 28. juni 2013, avg. kl. 21:50 og ank. kl. 23:55. Etter nærmere ettertanke ønske klager å endre til en tidligere avgang. Klager ringte Norwegian og fikk endret til en avgang som skulle ankomme Gardermoen kl. 14:20.

Damen klager pratet med var vanskelig å forstå. Klager oppfattet at endringsgebyret ville komme på kroner 1 098. Klager ble derfor overrasket da han oppdaget at det kostet kroner 1 998.

Klager stiller seg kritisk til det høye endringsgebyret, og krever 50 % refundert.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man kan fullføre en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest og akseptert Norwegians regler og vilkår. Her står det følgende at endringer kan gjøres inntil 30 minutter før avgang mot et tillegg i pris. Videre står det at dette tillegget varierer avhengig av endringstype, og at eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett kommer i tillegg.

Når man endrer en billett slik klager gjorde, blir forhåndsbetalt tillegg for bagasje etc., samt skatter og avgifter, videreført den nye billetten.

Da klager endret billetten via telefon den 20. mai 2013, godtok han prisen og tidspunktet for endringen, samt at klager oppgav et kredittkortnummer beløpet kunne trekkes fra. Endringer er endelig og kan ikke reverseres.

Klager har benyttet sin billett, den kan derfor ikke refunderes. Norwegian behandler sine kunder likt, og kan dessverre ikke gjøre et unntak i dette tilfellet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegians vilkår at endringer i billetten kan gjøres mot et tillegg. Tillegget vil variere avhengig av endringstype (endring av billett/navneendring). Videre vil en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris komme i tillegg.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at 1 998 kroner er et korrekt tillegg for den endring klager gjorde. Spørsmålet blir om klager fikk beskjed om et annet beløp da han foretok endringen per telefon.

Ved en endring over telefon vil saksbehandleren i bestillingssystemet få opp det beløp kunden skal betale i tillegg. Dette (og presisering av hva som nå er avtalt mht. avgang mv.) vil bli lest opp for kunden. Det har formodningen mot seg at saksbehandleren har lest opp et annet beløp enn det som fremkommer av bestillingssystemet. Det er ikke opplysninger i saken som tilsier noe annet. Nemnda kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse mellom klager og saksbehandleren, men finner ikke sannsynliggjort at saksbehandleren kan lastes for dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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.