

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrakostnad ved endring av flybillett.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00641

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Alicante til Oslo og videre til Harstad/Narvik (Evenes) med Norwegian 30. mars 2017. Som følge av sykdom i familien, og dermed et akutt behov for å reise til Oslo, foretok klager en endring 19. mars 2017 slik at reisen ble endret fra 30. til 20. mars.

Klager anfører at han har blitt belastet dobbelt for videreforbindelsen til Harstad/Narvik, og at han ikke skal behøve å betale denne på nytt. Klager har fremsatt krav om refusjon av kroner 917 som utgjør billetten til Harstad/Narvik.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av Norwegians vilkår at endring av billetten er mulig, endog mot et gebyr og eventuell prisdifferanse.

Klagers opprinnelige reide var en gjennomgående reise med mellomlanding i Oslo. En gjennomgående reise er en sammenhengende kontrakt. Den opprinnelige reisen Alicante - Oslo - Harstad/Narvik ble bestilt av klager 11. januar 2017. 19. mars 2017 ble det foretatt en endring til kun én strekning, Alicante til Oslo. Strekningen fra Oslo til Harstad/Narvik som ble slettet er ikke refunderbar.

Ved endring av billett påløper det kostnader til endringsgebyr på kroner 400 pluss prisdifferanse, jf. Norwegians vilkår. Utrekningen av kostnadene gjøres automatisk i Norwegians system. Klager er belastet endringspris på korrekt måte i henhold til selskapets vilkår.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager endret sine opprinnelige flybilletter, og fremskyndet avreisetidspunktet med ti dager.

Klager hadde LowFare-billetter. Det fremgår av Norwegians vilkår at LowFare-billetter ikke er refunderbare. Det innebærer at man ikke får refundert billettprisen dersom man avbestiller eller endrer sin reise. Det fremgår videre av Norwegians vilkår at ved endring av billetten vil passasjerens bli belastet et tilleggsgebyr samt prisdifferansen mellom tidligere billett og ny billett.

Nemnda påpeker at det ikke er mulig å se om klager er belastet to ganger for setereservasjonen. Dersom han er det, må det gå til fradrag, slik at han bare belastes én gang.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på å få refundert kroner 917 for den opprinnelige reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold. Klager har eventuelt krav på å få refundert kostnad for setereservasjonen dersom dette er belastet to ganger.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Ola Sundh (SAS)