

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader ved endring av flybilletter.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-02370

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tur/retur-billett for to passasjerer fra Oslo til Faro med utreise 23. juni 2018 og retur 7. juli 2018. Senere ønsket han å endre reisetidspunktene, og kontaktet Norwegian på telefon. Han fikk beskjed om at det ikke var et problem å endre billettene, og at endringen ville koste han kroner 800. Dersom de nye billettene var billigere ville han imidlertid ikke få refusjon av dette mellomlegget. Klager ble informert om at han ville få en e-post med endring av reisetidspunkt og pris på de nye billettene.

Da klager mottok denne e-posten var billettprisen steget fra opprinnelige kroner 10 344 til kroner 18 853. Klager anfører at dersom han hadde fått beskjed om at prisdifferansen ville være så stor, ville han ikke endret billettene. Klager anfører at Norwegian ikke har gitt god nok informasjon om kostnadene knyttet til endringene, og har fremsatt krav om refusjon av kroner 9 014.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at kostnadene som har påløp i forbindelse med endringen er i samsvar med selskapets vilkår. Vilkårene har klager lest og akseptert ved kjøp av billettene.

I denne saken ringte én av de to passasjerene i reisefølget til Norwegian ved to anledninger for å undersøke endring av billettene. Den ene samtalen fant sted 11. januar, hvor passasjerene undersøkte endringsmulighetene. Klager ble her informert om regler og vilkår for endring av billetter. Kort tid etter første samtale mottok kundesenteret en ny samtale fra klager, og hun valgte å endre billettene i løpet av denne samtalen. Det er vanlig prosedyre for kundesenteret å informere om pris og andre gebyrer som kan påløpe. Passasjerene har også blitt informert om å gjøre eventuelle endringer om de har leiebilavtaler eller lignende.

Da endringen og gebyrene som påløp er i tråd med Norwegians vilkår, avviser følgelig Norwegian klagers krav.

**Nemnda bemerker**

Klager ønsket å endre reisetidspunkt. Da reisen ble endret, hadde billettprisen steget fra opprinnelige kroner 10 344 til kroner 18 853.

Det fremgår av Norwegians vilkår at det påløper et gebyr for selve billettendringen. Dersom ny flyvning er rimeligere, vil man ikke motta refusjon av billettprisen. Det fremgår videre at passasjeren alltid må betale prisdifferansen mellom opprinnelig flyvning og ny flyvning. Det er klagers ansvar å sette seg inn i bestemmelsene. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian er ansvarlig for klagers ekstraavgifter.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)