

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00200

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flybilletter tur retur fra Oslo til Bilbao. Da klagers datter ikke kunne delta på turen, ønsket klager å sjekke hva det ville koste å endre navn og destinasjon på denne billetten.

I samtale med Norwegian sin svenske kundebehandler ønsket klager å forhøre seg om vilkårene for endring av billett og pris. Klager hadde på forhånd sjekket at en ny billett ville koste ca. 2 000 kroner. Den svenske kundebehandleren hadde vanskelig med å forstå hva klager ville og kunne ikke gi klager et svar på hva det ville koste å endre billett. Klager måtte oppgi sitt MasterCard nummer under samtalen og fikk opplyst etter mye tasting at det ville koste 2 600 å endre dato, navn og destinasjon. Dette var ikke klager interessert i da dette ble dyrere. Klager fikk da opplyst at billetten allerede var endret. Klager påpekte at han ikke hadde godkjent endringen av billetten.

Klager ba kundebehandleren om å kansellere denne billetten, men endringen var gjort, og klager ble bedt om å sende skriftlig klage.

Klager krever refusjon av kostnader på endring av flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til sine regler og vilkår hvor det står at det ikke gis refusjon av endringsutgiften. Denne utgiften blir belastet kortet med en gang, og er ikke reverserbar.

Det vises også til:

«Endre LowFare, LowFare+ eller Premium

Du kan endre dato, tid, reisemål og navn på samme billettype fram til 30 minutter før opprinnelig avgang.

Du må betale eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig flyvning og den du endrer til, og et tilleggsgebyr for endringen. Hvis du velger en billigere flyvning, kan vi ikke gi deg pengene tilbake.

6.3 Billettregler

6.3.1 Vi har et system av Billettregler som bestemmer fleksibilitet, og Valgfrie tilvalg som er inkludert i Prisen. Disse Billettreglene er fastsatt og spesifisert ved Bestilling og er tilgjengelig på vår Nettside, fra oss eller en av våre Autoriserte Agenter.

6.3.2 Bestillinger kan endres i samsvar med Billettreglene for den aktive Bestilling. Gjeldende gebyr for endring må betales samtidig som endring gjøres. Endringen og gjeldende Billettregler for den nye Bestillingen er akseptert når betaling er gjort. En refusjon vil ikke bli gitt selv om den nye Prisen er mindre enn den opprinnelige Prisen.»

Billetten til klager ble endret via telefon og den ble splittet og delt opp med en ny referanse. Dette medførte en automatisk belastning som deretter blir automatisk tilbakeført betalingskortet. Dette skal klager ha blitt informert om. Endringen ble gjort med klagers samtykke og i den forbindelse så repeteres dato og pris for nye tider, dette er rutiner hos flyselskapet. Se fremlagt dokumentasjon.

Norwegian kan ikke se at det har vært noen misforståelser og påpeker at ved å bekrefte endringen har klager akseptert regler og vilkår for endringen, samt selve kostnaden.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det står påstand mot påstand om hva som skjedde under klagers telefonsamtale med Norwegian 1. juli 2015. Klager anfører at han i første omgang ønsket å få vite hva det ville koste å overføre billett til seg til en senere reise. Han hadde forut for henvendelsen undersøkt hva en ny billett ville koste. Da det viste seg at det kostet mer å endre billetten enn å kjøpe ny billett, var klager ikke interessert i å endre billetten. Han anfører at han klart ga uttrykk for dette. Norwegian viser til sine faste rutiner ved slike henvendelser og anfører at klager ønsket å endre billetten og at han aksepterte prisen for dette.

Det har etter nemndas vurdering i utgangspunktet formodningen mot seg at klager ville velge å endre billetten dersom dette kostet mer enn å kjøpe ny billett. På den annen side har det også formodningen mot seg at klager skulle oppgi sitt MasterCard nummer dersom han ikke ønsket å betale for en endring.

Etter transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d kan en klage avvises dersom saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Nemnda er av den oppfatning at det er tilfelle i denne saken. Saken avvises.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)