

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

987/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt en reise fra Oslo til Kirkenes den 17. september 2013 kl. 09:20 med DY310. Klagerne møtte opp på Gardermoen kl. 06:15 for å sjekke muligheten til å endre denne til avreise den 25. september, og ta en uke i Malaga i mellomtiden.

Klagerne understreket at billettene ikke måtte endres til den 25. september før de hadde sjekket priser til Malaga. Da klagerne fikk prisen til Malaga bestemte de seg for at det ble for dyrt og at de ville benytte billettene hjem til Kirkenes den 17. september. Det viste seg at Norwegian da allerede hadde endret returreisen deres til den 25. september mot et gebyr på kroner 1 098.

Da klagerne protesterte på dette fikk de beskjed om at det nå var for sent og at de måtte kjøpe nye billetter. Klagerne måtte derfor betale ytterligere kroner 898 for å reise hjem med DY310 den 17. september.

Klagerne mener de ble feilinformert på Gardermoen, og krever refundert begge endringsgebyrene, til sammen kroner 1 996.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller billetter på Norwegians nettsider krysser man av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man kan endre mot et gebyr på kroner 249 per person per strekning, samt eventuell prisdifferanse. Videre kommer det frem at dersom man endrer per telefon eller på flyplass tilkommer et gebyr på kroner 100 per person.

Av godvilje ønsker Norwegian å refundere det ene gebyret, kroner 898, men kan dessverre ikke imøtekomme krav om refusjon av gebyret på kroner 1 098.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Passasjerene må ved henvendelse til en kundebehandler i Norwegians skranke på Gardermoen kunne forvente at kundebehandler gir korrekte opplysninger, og at kundebehandler forsikrer seg om at passasjerer forstår informasjonen og de valg som eventuelt blir foretatt.

Den kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger se ut som klagerne og kundebehandler pratet forbi hverandre/misforstod hverandre ved klagerens henvendelse i skranken på Gardermoen.

Nemnda finner det mest sannsynlig at klagerne ikke kan lastes for misforståelsen og anbefaler at hele endringsgebyret refunderes.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at endringsgebyret refunderes.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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.