

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

176/12F

Tjenesteyter

Norwegian

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Gran Canaria og retur for april 2012, som han senere fant ut at han måtte endre til oktober 2012.

Klaget sjekket først ny pris på reise i oktober og fant at den lå på omtrent det samme klager hadde betalt for reise i april. Klager trykket deretter på «endre reise» og fikk opp endringsgebyr på drøyt kroner 4 000. Klager forstod ikke hvordan gebyret kunne være så høyt, og kontaktet derfor Norwegian Kundeservice.

Norwegian forklarte at klagers utreise i oktober var mye dyrere en utreisen i april, og at han derfor måtte betale et mellomlegg i tillegg til gebyret. Videre forklarte Norwegian at klagers retur i oktober var mye billigere enn returen i april, men at klager dessverre ikke fikk denne differansen refundert.

Noe misfornøyd gjennomførte klager endringen, da det var få plasser igjen.

I ettertid kom det frem at dersom klager hadde trykket på «endre utreise/endre hjemreise» i stedet for «endre reise», hadde han hatt mulighet for å endre strekning for strekning, og det totale endringsgebyret ville blitt omtrent 50 % lavere. Klager stiller seg svært kritisk til hvorfor han ikke ble rådet til dette da han kontaktet Norwegian Kundeservice første gang, og mener dette er spekulativt av flyselskapet.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom det han betalte i endringsgebyr, og det han kunne ha betalt dersom han hadde endret reisen strekning for strekning.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man kan fullføre en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det følgende: «Du kan endre både navn, reisemål og reisetidspunkt. Endringer gjøres strekning mot strekning. Se priser her. Eventuell prisdifferanse mellom

opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. Det gis ikke refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori.»

Norwegian er et punkt til punkt selskap, og endringsprisen tar ikke høyde for totalprisen for alle strekningene samlet, men prisen for hver strekning.

Passasjerene velger selv hvordan de ønsker å endre sin reise på internett, og de velger selv å godta prisen på valgt endring. Feil som gjøres av bestiller på internett gir dessverre ikke grunnlag for refusjon i henhold til Norwegians betingelser.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det følger av Norwegians vilkår at man kan endre både navn, reisemål og reisetidspunkt. Endringer gjøres strekning mot strekning. Det fremkommer videre at prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett kommer i tillegg, og at det ikke gis refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, legger på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at dersom klager hadde trykket på «endre utreise/endre hjemreise» i stedet for «endre reise», ville kostnadene ved endringene blitt omtrent 50 % lavere. Flertallet legger videre til grunn at klager ikke ble rådet til å følge rimeligste fremgangsmåte til tross for at han henvendte seg til Norwegians Kundeservice på forhånd fordi han syntes endringen ble svært dyr. Flertallet viser til at Norwegian ikke har kommentert eller bestridt klagers opplysninger. Etter flertallets vurdering burde kundekonsulenten ha rådet klager til å prøve om «endre utreise/endre hjemreise» ville blitt rimeligere. Den mangelfulle informasjon påførte klager tap. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer mellomlegget mellom dyreste og rimeligste endringsalternativ.

Mindretallet, bransjens representanter mener Norwegian ikke er ansvarlig for å betale erstatning. Det vises til at klager selv har bestilt og godtatt prisen da han foretok endringene på Norwegian sin hjemmeside. Klager er selv ansvarlig for de valg som gjøres. Mindretallet kan ikke se at det er gitt at Norwegian skulle eller burde ha opplyst klager om at det muligens kunne være en fordel å endre utreise mot hjemreise og vice versa. Det er klager selv som er ansvarlig for å sette sammen billettene, og selv finne ut hva som er mest fordelaktig. At klager i ettertid finner ut at han kunne satt sammen endringen annerledes er etter mindretallets oppfatning ikke noe Norwegian hefter for, da klager selv har bestilt og endret sin reservasjon. Det ble i telefonsamtalen forut for klagers endring kun bekreftet at prisen på de valg klager ønsket å gjøre var riktig, og mindretallet kan følgelig ikke se at det kan følge et erstatningsansvar for Norwegian.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer klager mellomlegget mellom dyreste og rimeligste endringsalternativ.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.