

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Endring av reisetidspunkt på flybilletter.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

220/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Endring av reisetidspunkt på flybilletter.

Klager har i det vesentlige anført: 27. juli 2009 ønsket klager å endre sine flybilletter til sommerferien 2010, på grunn av svineinfluensafaren i Spania. Klager tok kontakt med Norwegian for å få informasjon om hvordan billettene kunne endres. Klager hadde lavprisbilletter, disse kunne endres via et gebyr på kr 300 per reise per person. Det ble da en merutgift på kr 1.200 ved endring av klagers billetter.

Da klager skulle utføre endringene på internett var ikke Norwegians rutesystem tilgjengelig lenger enn ut 2009. Så prøvde klagerne å endre utreisen først uten å bli klar over at man måtte se ut- og innreise hver for seg. Klagerne prøvde nemlig å finne flyavganger som i sum svarte til den opprinnelige flybestillingen med utreise 28/7 og returreise 11/8.

Etter at den nye utreisen (Oslo-Tenerife 22/11 09) var registrert, kom det frem at klagerne måtte betale hele kr 999 per person i endringskostnader, bare på endring av utreisen. Dette ble underlig da klagerne ikke visste om de kunne reise på dette tidspunktet.

Da forstod klagerne at de var gått i felle, og unnlot å endre den opprinnelige tilbakereisen. Klager mener at Norwegian har et bestillingssystem som er så uoversiktlig at en endring av en bestilling må skje enkeltvis og ikke som den opprinnelige bestillingen, dvs. som en felles bestilling av ut- og innreiser. Først etter at en har betalt, kommer det fram hva en egentlig har betalt for i detalj. Og da er det for sent å angre. En lite heldig prosedyre mot hva som ellers i samfunnet er vanlig.

Klagerne krever å få refundert alle endringsgebyr og merkostnader pga valgt dyrere enkeltreise slik at kun kostnader vedrørende opprinnelig reiser til Alicante går tapt.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at klager har kjøpt lavprisbilletter og at Norwegian ikke har noen endringsgaranti når det gjelder billetter. De viser også til var det står i deres reisevilkår for endring av billetter:

«Endringsmuligheter

Du kan endre både reisemål og dato. Hver endring koster NOK 300 pr. person pr. strekning. Navneendring koster NOK 300 pr. person pr. strekning. Eventuelle prisdifferanser mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg.»

Når det gjelder faren for å bli smittet av svineinfluensa så har Norwegian løpende kontakt med helsemyndighetene og vil til enhver tid følge de retningslinjer som blir gitt av myndighetene. Norwegian har ikke fått noen indikasjon på at reiser til England eller Spania burde legges ned grunnet svineinfluensa. Derfor har de valgt å følge generelle reisevilkår i denne saken og avviser således klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegians vilkår at man kan endre reisemål og dato mot et gebyr på kr 300 per person per strekning. Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. Man får ikke refusjon dersom de nye billettene er rimeligere enn de opprinnelige.

Endringer kan skje enten på Norwegians hjemmesider eller hos Norwegians kundesenter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager har endret en reise. Han må følgelig betale gebyr for dette.

«Forbrukernes representanter bemerker at Norwegians vilkår for endring av billetter kan fremstå som noe uklare. Vilkårene for endring har erfaringsmessig vist seg å skape problemer for en del forbrukere og kunne med fordel vært bedre presisert.»

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.