

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet misvisende regler i forbindelse med endring av billett.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00582

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Den 14. juni 2016 bestilte klager en reise t/r Kristiansand - Evenes via Oslo for reise 16. - 28. juli med SAS og Widerøe på Widerøes nettsider. Klager bestilte Flex-billetter for å ha mulighet for å endre, pris 2 847 kroner.

Den 4. juli ønsket klager å endre avreisetidspunktet til 15. juli, og hun sjekket på nettsiden til Widerøe at det var ledige Flex-billetter. Widerøe på sin side hevdet det ikke var ledige billetter i samme prisklasse og at klager derfor måtte oppgradere billetten til høyere prisklasse for å kunne endre, pris kroner 1 425. Klager hadde ikke mulighet til å betale dette gebyret, og endte opp med å reise den 16. juli.

Klager mener disse vilkårene ikke kommer tydelig nok frem på Widerøes nettsider. Hun påpeker også at SAS informerte henne om at det var mulig å endre billettene kostnadsfritt.

Klager krever kompensasjon for at hun ikke fikk reise på ferie den 15. juli.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager fikk gjennomført bestillingen kommer reglene på Flex-billetter opp på høyre side i skjermbildet. Her står følgende:

- Endring: Tillatt innen samme prisnivå og strekning.
- Kan kjøpes opp til høyere prisnivå mot betaling av mellomlegg.

Widerøe viser til vedlagt utskrift av skjermbildet som var synlig for klager.

Klager har fått korrekt informasjon, det kommer tydelig frem at billetten kan endres uten gebyr, eventuelt oppgraderes dersom det ikke er ledig i samme prisklasse. I dette tilfellet var det prisforskjell, og klager fikk dette presentert per e-post.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Ved bestillingen av Flex-billettene, fikk klageren informasjon om at hun kunne endre billettene "innen samme prisnivå og strekning" og at hun kunne kjøpe seg opp "til høyere prisnivå mot betaling av mellomlegg".

Nemnda mener at flyselskapets hjemmesider gir klar nok informasjon om at man ikke kunne endre fritt til enhver Flex-billett; Hun hadde med andre ord fått klar informasjon om at hun ikke kunne endre fra Flex som hun hadde kjøpt til Full Flex uten mellomlegg.

Nemnda anbefaler etter dette at klageren ikke gis medhold i kravet om erstatning begrunnet med at hun ikke fikk forlenget feriereisen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)