

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagen gjelder krav om refusjon av alt for høye endringsgebyr på flybilletter på grunn av for dårlig informasjon om hva det egentlig koster å endre billetter.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

218/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klagen gjelder krav om refusjon av alt for høye endringsgebyr på flybilletter på grunn av for dårlig informasjon om hva det egentlig koster å endre billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt billetter hos Norwegian for seg og sine barn og sin kjæreste for sommeren 2009. Men da det ble slutt med kjæresten ville hun gjøre om på billettene og avbestille ekskjærestens billett.

Reisen skulle ha gått 31. juli 2009 med retur 7. august 2009. Klager ville endre det til å bli en tur i høstferien istedenfor sommerferien. Klager tok kontakt med Norwegian og ba om at en billett skulle avbestilles, hun fikk da opplyst om at hun måtte betale kr 760 i tillegg for å endre reise ruten, og kr 300 i endringsavgift per person.

Klager tenkte at dette gikk nok bra da de nye billettene var så mye billigere.

Klager gikk på nettet og bestilte reise, med et total tillegg for alle tre på under kr 8.000. Så da ville prisen for reisen bli omtrent det samme som før.

Da klager senere gikk inn for å se på de nye billettene, oppdaget hun at den nye prisen var kr 18.663, og det etter at den forrige billetten var refundert.

Klager tok kontakt med Norwegian for å finne ut hva som hadde skjedd.

Hun fikk da opplyst at grunnen var at den nye prisen var ilagt et endringsgebyr, og at klager betalte kr 7.600 i gebyr for alle tre og i tillegg kr 300 kr per person. Klager lurte på hvorfor hun ikke hadde fått beskjed om dette fra starten?

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at det er den som bestiller på deres nettsider som selv er ansvarlig for bestilling og endring.

De viser til hva som står om endringsmuligheter på sine nettsider:

«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.»

Norwegian viser til at i følge vedlagte reisekvittering kan man se at hele den gamle billetten er refundert og det er blitt booket en ny billett i tillegg til kr 300. Det vil si at passasjer er belastet for mellomlegget eller prisdifferansen mellom den gamle billetten til Antalya og den nye billetten til Malaga.

Dette kommer også fram til høyre i skjermbilde under endringsprosessen hvor ekstra kostnaden er spesifisert.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Man kan i henhold til Norwegians vilkår endre både reisemål og dato. Hver endring koster kr 300 per person per strekning. Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett kommer i tillegg.

I henhold til Norwegians vilkår får man ikke refusjon ved avbestilling av reisen.

Klager endret tur/retur reise for tre personer. Dvs. at i alt 6 reisestrekninger ble endret. Det utgjør endringsgebyr på til sammen kr 1.800.

Ved endring kommer en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett i tillegg. Man får ikke noe fradrag dersom den nye billetten er rimeligere enn den opprinnelige.

Det fremgår av saken dokumenter at de nye billettene, inklusive endringsgebyrer, kostet kr 18.663. Til fradrag i dette beløpet går det klager betalte for de opprinnelige billettene. Nemnda legger til grunn at det klager betalte for de opprinnelige billettene er refundert klager. Det synes etter dette som om klager har betalt riktig beløp.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det følger av Norwegians vilkår at «eventuelle prisdifferanser mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg». Det er følgelig differansen som kommer i tillegg. Dersom klager først har måttet betale fullt ut for de nye billetter inklusive gebyrer, for deretter senere å få refundert det som var innbetalt for de opprinnelige billettene, er dette ikke i overensstemmelse med vilkårene.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager 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.