

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av for høyt trukket beløp ved bestilling på nett.

### Dato

08.05.2018

### Saksnummer

2017-01502

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Da klager skulle bestille en reise på Wizz Airs nettsider fikk han opp en totalpris på kroner 3 824,20. Men på hans kredittkort ble det trukket kroner 4 287,07.

Wizz Air hevder klager endret valuta fra norske kroner til polske zloty, men dette stemmer ikke. Klager mener Wizz Air selv har endret valuta for å tjene ekstra penger.

Klager krever refusjon av mellomlegget, kroner 462,87.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bestilling av denne reisen betalte klager med et multi valuta VISA kredittkort. I henhold til Wizz Airs regler og vilkår så kommer prisen opp i lokal valuta. Klagers avreise var fra Ålesund, altså kom prisen opp i norske kroner. Klager derimot valgte å endre valuta til å betale i polske zloty, prisen endret seg da til ny kurs.

Før klager får gjennomført en bestilling på Wizz Airs nettsider må han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man betaler med kredittkort kan den endelige prisen på bestillingen endre seg avhengig av kursen på valutaen man velger.

Klager hevder Wizz Air har endret valutaen fra norske kroner til polske zloty, men dette er ikke gjennomførbart.

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Det er dokumentert at klagers faktura for kjøp av billetten lyder på kroner 3824,20 mens klager ble trukket kroner 4 287,07 via sitt multicurrency kredittkort.

Wizz Air hevder at booking valutaen som hovedregel bestemmes av landet der reisen starter, i dette tilfelle Norge, men dette gjelder bare dersom man ikke blir enige om noe annet. Dette fremgår av Wizz Airs vilkår som klager må ha akseptert før bestillingen kunne gjennomføres. I dette tilfellet valgte klager å endre valutaen til PLN i følge Wizz Air. Dette motsetter klager seg bestemt, og selskapet har ikke dokumentert dette. Wizz Air hevder at selskapet ikke kan endre valutaen etter at en kjøper har valgt hvilken valuta han ønsker å betale i. Dette er heller ikke dokumentert.

Påstand står mot påstand i dette tilfellet, men nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - har kommet til at når hovedregelen er at booking valutaen er norske kroner i dette tilfellet, og selskapet ikke kan dokumentere at klager selv endret valutaen til PLN, er selskapet nærmest til å bære tvilsrisikoen.

Mindretallet - flyselskapets representanter - er av en annen oppfatning:

De mener at det er mer sannsynlig at klager på bestillingstidspunktet valgte å betale med PLN for så i ettertid bli oppmerksom på at billettene i denne valutaen var høyere priset enn i NOK.

Nemndas flertall anbefaler etter dette at Wizz Air refunderer mellomlegget på kroner 462,87.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)