

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-00969

### Tjenesteytere

HRG Nordic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte følgende billett per e-post hos reisebyrået HRG: Kristiansund - Bergen den 3. april 2018 kl 08.40 med Widerøes flight WF562.

Klager ble imidlertid syk og ønsket å endre billetten, slik reglene tilsa at han kunne gjøre mot et gebyr på kroner 600 før avreise. Klager ventet til reisebyrået åpnet kl 08.00 avreisedagen og ringte for å endre, men fikk da beskjed om at det var for sent, da endring må gjøres senest en time før avreise.

Klager mener vilkårene er villedende da det i klartekst på klagers reisekvittering står følgende:

"Changes before Departure: 600 NOK (KSU-BGO) + possible upgrade to next higher available fare"

Her fremkommer det ikke noe sted frem at endringer må gjøres senest en time før avreise.

Klager krever full refusjon av den ubenyttede billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

HRGs rutiner tilsier at reisebyrået alltid opplyser om reglene per telefon, samtidig som at endringsmulighetene hos flyselskapene kan variere fra selskap til selskap. Reglene til Widerøe er at man kan endre inntil en time før avgang.

HRG stiller seg undrende til hvorfor klager ventet med å ringe HRG kl 08.15, det vil si 25 minutter før avgang, da HRG har åpent døgnet rundt.

HRG kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager kjøpte billett per e-post og mottok følgende bekreftelse vedrørende endringsmulighet på billetten:

"Changes before Departure: 600 NOK (KSU-BGO) + possible upgrade to next higher available fare"

Klager forstår dette slik at man kan endre billetten helt frem til flyets avgang.

Klager ringte for å endre billetten bare 25 minutter før flyets avgang på tross av at reisebyrået er døgnåpent. Endringsmulighetene hos flyselskapene kan variere fra selskap til selskap, og reglene til Widerøe er at man kan endre inntil en time før avgang. Dette ble klager ikke opplyst om.

Etter nemndas flertalls syn - leder og bransjerepresentantene - tilsier imidlertid en alminnelig forståelse av "before departure" ikke at avbestilling kan skje helt til det øyeblikket flyet tar av. Det er rimelig og forståelig at flyselskapet må gis en viss tid til å områ seg i forbindelse med avbestillinger. En time før avgang, må etter flertallets syn anses å ligge innenfor en rimelig fortolkning av "before departure".

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at ordlyden i «before departure» tilsier at endringer kan gjøres frem til avgang. Mindretallet er enig i at flyselskapet i praksis må gis en viss tid til å områ seg. Etter mindretallets syn blir det imidlertid vanskelig for den reisende å vite på hvilket tidspunkt man må melde inn endringer, da reisebyrået ikke har opplyst om Widerøes konkrete vilkår på dette punktet. Reisebyrået må bære ansvaret for denne uklarheten, og mindretallet finner at klager bør få dekket merkostnaden som følge av hendelsen.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

