

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringskostnad. Klager hadde kjøpt fleksible billetter.

Dato

16.10.2024

Saksnummer

2024-01059

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-retur-reise fra Oslo til Bangkok med Finnair for 13 328 kroner. Klager hadde bestilt Premium Economy Classic-billetter som tillot endringer.

Klager forsøkte å endre avreisedato for returreisen fra 5. februar 2024 til 25. januar 2024. Klager kontaktet kundeservice flere ganger uten mulighet til å endre flyvningen mot normalt gebyr. Tidligste mulighet for klager til å endre billetten mot et normalt gebyr var i mars. Klager endret returbilletten til 25. januar 2024 og betalte 12 844 kroner for endringen. Premium Economy Classic-billetter kan endres mot gebyr. Da klager reiste så han også at det var andre ledige seter på premium economy.

Klager informerer om at hans samboer hadde økonomiklassebillett som kunne endres, og at hun fikk endret sin billett tilsvarende det klager gjorde helt kostnadsfritt.

Klager krever refusjon av ekstrakostnadene for endringen, minimum 10 000 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair bestrider alle krav fremmet av klager.

Passasjerer hadde en booking med Finnair som tillot endringer. Imidlertid var et endringsgebyr og mulig prisforskjell nødvendig å betale. Passasjerer endret returreisen sin 23. januar 2024, og betalte det nødvendige beløpet. Opprinnelig returdato var 5. februar, og passasjerer endret datoen til 25. januar.

Etter flyvningen etterspurte passasjerer refusjon, men det ble avslått på grunn av at passasjerer hadde benyttet billetten og akseptert endringen. Man kan se i billett kopiene klager har vedlagt at opprinnelig reiseklasse var P, men dette var ikke tilgjengelig, og klagers nye billett er i reiseklasse W.

Prisforskjell avhenger av flere faktorer, for eksempel tilgjengelighet. I dette tilfellet har Finnair undersøkt, og beløpet har vært korrekt. Informasjon om kostnader er tilgjengelig under bookingen, se vedlegg.

Nemnda bemerker

Klager har anført at klagers billett skulle vært mulig å endre kostnadsfritt/eller mot ordinært endringsgebyr og har krevd refusjon av ekstrakostnader, minimum 10 000 kroner.

Finnair har vist til at det for endring av billett kan være nødvendig å betale endringsgebyr og prisforskjell på billettene. Finnair har vist til at det fremgår at man må betale prisforskjell dersom det ikke er tilgjengelige seter i den opprinnelige bookingklassen eller dersom andre vilkår for opprinnelig billett ikke lenger er oppfylt. Finnair har i den forbindelse vist til at det ikke var flere tilgjengelige billetter i klagers opprinnelige reiseklasse.

Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at prisdifferansen klager måtte betale for endring av billettene var feil, eller at det er sannsynliggjort at det var tilgjengelige billetter i klagers reiseklasse slik at klager kun måtte betale endringsgebyr. Billettene ble etter det opplyste endret 23. januar, to dager før ønsket avreisedato 25. januar. Det gjelder en langdistanseflyvning og prisene for tilgjengelige billetter kort tid før avreise vil normalt være høyere enn dersom man kjøper flybilletter god tid i forkant. Nemnda kan på denne bakgrunn ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)