

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om heving av kjøp.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

410/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om heving av kjøp.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde billetter fra Malta til Oslo den 23. juli 2011 med Norwegian, som de endret til den 30. juli, mot totalt kroner 2 441.

Klager hevder hun ikke ble informert om regler og rettigheter da hun endret billettene per telefon hos Norwegian Kundesenter. På grunnlag av dette ønsker klager endringen/kjøpet hevet. Klager viser til Forbrukerrådets nettsider:

«Hvilke avbestillingsvilkår som gjelder skal flyselskapet/reiseoperatøren opplyse klart og tydelig om før avtalen blir inngått. Dersom dette ikke er gjort vil det kunne kreves avbestilling av reisen forutsatt at avbestillingen ikke skjer for tett innpå avreisetidspunktet.»

Klager reagerer på at hun ble belastet for et mye høyere gebyr enn avtalt på telefon. Dette beløpet var belastet klagers konto i flere dager før det ble korrigert til kroner 2 441.

Klagerne krever endringen/kjøpet hevet.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager aksepterte per telefon å bli belastet kroner 2 441 for denne endringen. Det vises til pnr history rapport.

Norwegian beklager at klager ikke fikk beskjed om hvordan belastningen ville skje. Da kun noen av personene i bestillingen skulle endre sin bestilling, måtte bookingen splittes. Klager ble da belastet for totalbeløpet på billettene i tillegg til gebyret. Klager har nå fått tilbakebetalt det beløpet som oversteg kroner 2 441, i henhold til Norwegians prosedyrer. Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegians vilkår at man kan endre reisemål og dato mot et endringsgebyr. Det fremkommer videre at dersom billetten man ønsker å bytte til er dyrere enn verdien på billetten man har, må man betale prisdifferansen i tillegg til endringsgebyret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ønsket å endre avreisedato for to av tre billetter. Det fremgår av Norwegians log at klager ble informert om at endringen kostet kr 2.441. Klager aksepterte denne endring.

Klager ble i ett døgn belastet med kr 6.890 i stedet for kr 2.441. Det er enighet om at klager ikke ble informert om dette. Nemnda kan ikke se at belastningen er hjemlet i Norwegians regelverk.

Klager ønsket å gjøre om endringen i ettertid. Etter nemndas vurdering hadde klager ikke krav på dette. Endringen ble foretatt i henhold til klagers ønske og til avtalt pris. At Norwegian i en kortere tidsrom reserverte et høyre beløp på klagers konto kan ikke endre dette. Nemnda kan ikke se at det for øvrig ble gitt mangelfull eller feilaktig informasjon som skulle gi klager rett til å heve endringsavtalen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, Olav Grøttland, SAS.

*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.*