

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon ved ruteendring av billett.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00206

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte to billetter den 30. oktober 2015 fra Tromsø til Oslo med avgang 7. februar 2016 kl. 13:35 (DY311) til kroner 899 per person. Den 2. november 2015 fikk klager beskjed om at det var en ruteendring på reisen, ny avreise ble kl. 10:45 (DY375).

Klager gikk inn på Norwegians hjemmeside for å se om det var noen prisforskjell på gammel og ny flygning. Den opprinnelig flygning var imidlertid fjernet, og den nye var ikke lagt ut enda. Dermed følte klager at de ikke hadde noe annet valg enn å akseptere endringen.

Informasjon om den nye flyavgangen ble lagt ut to dager etter at klagerne hadde mottatt melding om endringen. Billettene kostet da 299 kroner. Dersom klager hadde vært klar over dette, ville han valgt refusjon av de opprinnelige billettene og kjøpt nye billetter. Klager reagerer på at informasjonen om den nye flyavgangen ble lagt ut så sent.

Klager krever på bakgrunn av dette å få refundert kroner 600 per billett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

30. oktober 2015 inngikk klager en avtale om befordring med Norwegian Air Shuttle, vedrørende flyvning fra Tromsø til Oslo 7. februar 2016 til kroner 899.

Norwegian var nødt til å flytte avgangen fra kl. 13:35 til kl. 10:45 samme dag. Hovedårsaken til endringen var at Norwegian var blitt tildelt andre landingstider enn det de opprinnelig hadde søk om på flere av de største flyplassene i Europa. Som følge av dette var Norwegian nødt til å foreta enkelte rutejusteringer.

I forbindelse med denne tidsendringen fikk klager tilbud om full refusjon eller endring av reisen uten kostnad, dersom dette skulle være ønskelig. Klager ønsket imidlertid ikke å benytte dette tilbudet.

Norwegian presiserer at det stor bevegelse i deres bookingsystem, og kunder vil kunne oppleve at det blir lagt ut billiger billetter enn man selv har bestilt. Endringer i pris har ikke tilbakevirkende kraft på bestillinger som er gjort tidligere.

Norwegian kan ikke imøtekomme klager krav om reduksjon i pris.

### **Nemnda bemerker**

Ved kansellering av en flygning har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av hele billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8.

Klager valgte omruting.

Prisen på billetter til en flygning varierer etter tilbud og etterspørsel. Ofte legges de rimeligste billettene ut først, men det kan variere. Andre ganger kan således prisene synke frem mot flyavgang. Passasjerene og flyselskapet er imidlertid bundet av den avtalen de har inngått. Passasjerer får ikke rett til refusjon om prisene synker, og selskapet kan ikke kreve pristillegg om prisene stiger.

Billetter til den nye flygningen (DY 375) var ikke tilgjengelig da klager aksepterte omruting til denne flygningen. Nemnda vet ikke grunnen til dette, men det kan ha sammenheng med at det var uklart hvor mange seter som var ledige på denne avgangen før det ble avklart hvor mange av passasjerene fra DY 311 som ønsket omruting med den tilbudte flygning. Antall ledige seter ville igjen få betydning for prisingen av disse.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Norwegian for manglende eller villedende informasjon, og er av den oppfatning at klager er bundet av valget sitt. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)