

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

847/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Den 15. oktober 2013 bestilte klager billetter fra Oslo til Dubai på Norwegians nettsider for seg og sin familie. Samme kveld ønsket klager å endre destinasjon til New York, og ringte Norwegians kundeservice for å avbestille billettene innen 4-timersfristen. Klager fikk beskjed om at han heller kunne endre destinasjon selv på nettsiden innen 24 timer, da dette ikke ville bli dyrere enn å avbestille og booke ny reise.

Den 16. oktober endret klager destinasjonen til New York. Han endte opp med å betale kroner 9 000 i endringsgebyr for tre billetter. Han føler seg lurt av flyselskapet og krever beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Dubai på Norwegians nettsider den 15. oktober kl. 17:00. Den 16. oktober kl. 23:16 endret han reisen, og den 17. oktober kl. 00:42 ringte klager Norwegian kundesenter.

Når en endrer en reise på Norwegians nettsider får man i løpet av prosessen beskjed om å kontrollere at alle data som er lagt inn er korrekt, før man kommer til betaling. Man må samtidig krysse av for å ha lest regler og vilkår.

Klager hevder han endret sin reise innen 24 timer, dette stemmer ikke. Han hevder også han kontaktet Norwegians kundesenter per telefon den 15. oktober, dette stemmer heller ikke. Klager ringte Norwegian etter at han hadde endret reisen og spurte om det var mulig å reversere endringen.

Da klager endret sin reise godtok han pris og tidspunkt for endringen, samt at han oppgav sitt kredittkort for betaling.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det følger av Norwegians vilkår og regler at en billett kan kanselleres innen fire timer etter bestilling uten kostnad. Ved feilbestilling kan man innen 24 timer få endret dato/strekning til tilgjengelig pris. Etter dette tidspunkt påløper endringsgebyr.

Det står påstand mot påstand om når og hvilken kontakt klager hadde med Norwegian.

Nemnda ser ikke bort fra at det foreligger en misforståelse her, men kan ikke se at Norwegian kan lastes for denne. Billetten ble endret mer enn 24 timer etter bestilling. Ved endringen ble det oppgitt hvilket totalbeløp som måtte betales, herunder endringsgebyr, og klager aksepterte dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, 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.