

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

325/11F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon av billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt tre billetter fra Stavanger til Bangkok den 22. juni 2011.

Klager ønsket å benytte seg av avbestillingsfristen på 21 dager. Hun sendte derfor en e-post til Supersaver 1. juni kl. 14:28 og ba de kansellere reisen og refundere billetten minus et avbestillingsgebyr.

Supersaver leste ikke klagers e-post før dagen etter, da var avbestillingsfristen utløpt.

Klager mener det ikke er hennes feil. Hun sendte e-posten til Supersaver i deres kontortid minst 21 dager før avreise, i henhold til det som ble opplyst av Supersaver i e-post av 8. mai.

Supersaver hevder de har svartid på opptil tre dager. Det står ikke noe sted at klager måtte avbestille minst 3 dager før 21 dager før avreise.

Klager krever refusjon av billettene minus avbestillingsgebyret.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Klager sendte en e-post til Supersaver 3. mai 2011 og informerer at hun ikke hadde fått visum, og derfor vurderte å kansellere eller endre reisen til Bangkok. Supersaver informerte klager om at det dessverre ikke var mulig å verken endre eller refundere billetten. Dette var klager selv klar over da hun krysset av for å ha lest regler og vilkår i bestillingsøyeblikket.

Supersaver gjorde ett unntak og kontaktet flyselskapet for å sjekke om det var noen mulighet for refusjon eller endring. Supersaver forhandlet seg frem til en avtale med flyselskapet om at klager kunne få full refusjon minus et gebyr dersom billettene ble avbestilt senest 21 dager før avreise.

I Supersaver svar til klager i e-post av 8. mai 2011 står det følgende:

«Väldigt viktigt !! Resan må vara bekräftad av oss som kansellert senast 21 dager före avresa annars kan ikke någon refundering ske alls til er. !!»

Klager mottok ingen bekreftelse fra Supersaver om at reisen var kansellert innen fristen. Reisebyrået kan ikke se at de på noen måte kunne ha uttrykt seg tydeligere.

Da klager sendte e-post til Supersaver den 3. mai fikk hun et automatisk svar at hun måtte regne med en svartid på 3 dager. Klager var derfor klar over svartiden hos Supersaver da hun sendte e-post på nytt den 1. juni. Ettersom klager valgte å vente til siste dag før fristen utløp, burde hun ha kontaktet Supersaver per telefon.

Supersaver har blitt belastet fullt ut for disse flybillettene av flyselskapet.

Klager har fått refundert flyskattene refundert, uten gebyr av goodwill. Supersaver kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Supersavers e-post av 8. mai 2011 at Supersaver kunne refundere billettens kostnad med fradrag av et avbestillingsgebyr. Det fremgår av e-posten at en forutsetning for refusjon er at

Resan må vara bekräftad av oss som kansellert senast 21 dager före avresa anners kan ikke någon refundering ske alls till er.

Det fremkommer ikke av e-posten når avbestillingen måtte være Supersaver i hende.

Etter nemndas vurdering er det uheldig at Supersaver ikke hadde angitt en spesiell avbestillingsfrist. Dersom slik frist hadde vært oppstilt hadde det ikke vært grunnlag for usikkerhet.

På den annen side kommer det klart frem at avbestillingen må bekreftes av Supersaver innen 21 dager før avreise, og klager måtte være forberedt på en viss behandlingstid hos Supersaver.

Klager sendte e-post med avbestilling av billettene den 1. juni 2011 en time før kontortidens slutt. Dette innebar at Supersaver måtte ha lest, saksbehandlet og svart klager i løpet av en time for at avbestillingen skulle være gyldig. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke kunne forventes så kort responstid. Nemnda er således av den oppfatning billettene er avbestilt for sent og finner 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

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.