

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1181/15F

Tjenesteyter

Supersaverno

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Trondheim til Tromsø 20. juni 2015 kl. 10:35 med WF482 og retur Tromsø til Trondheim via Oslo 24. juni 2015 kl. 06:30 med DY371.

På grunn av sykdom i gruppen måtte klager kansellere turen, dette ble gitt beskjed om til Supersaver noen dager før avreise. Klager hadde ikke avbestillingsforsikring og ønsket derfor å selge billettene videre selv.

Klager sendte e-post til Supersaver den 16. juni og fikk svar (samme dag) på at klager ikke hadde krav på refusjon. 17. juni ble det sendt ny e-post hvor klager foreslo at Supersaver kjøpte billettene av klager. Som et alternativ foreslo klager at han selv kunne legge billettene ut for salg på Internett. Klager hadde vært i kontakt med Widerøe som hadde opplyst at det er helt vanlig og helt kurant å endre navnene på billettene, men at dette var noe reisebyrået måtte gjøre. Klager måtte ha en skriftlig bekreftelse fra Supersaver på at de ville endre navnene til nye reisende, før han kunne legge billettene ut for salg.

Det ble sendt en purremail den 18. juni da mail av 17. juni ikke ble besvart. Supersaver svarte da at de ikke kunne selge klagers billetter.

Klager måtte til slutt kansellere billettene. Klager er av den oppfatning at Supersaver har hindret ham i å selge billettene og dermed påført han et tap på 14 792 kroner. Han krever at Supersaver dekker hans tap.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver.no har i det vesentlige anført:

Klager ville den 16. juni avbestille billettene pga. sykdom. Supersaver informerte da klager om at billettene ikke var refunderbare.

Klager ønsket senere å selge billettene videre. Dette er noe som Supersaver som reisebyrå ikke kan gjøre, da billettene ved en eventuell avbestilling går tilbake til flyselskapet. Supersaver hadde ingen grunn til å forstå henvendelsen slik at klager ønsket en navneendring.

Om flyselskapet tillater en navneendring, vil det alltid påløpe endringsgebyr fra flyselskapet og et administrasjonsgebyr fra Supersaver. Gebyrene ville i dette tilfellet overstige billettens pris. Supersaver avviser således erstatningskravet.

Det vises for øvrig til Supersaver sitt brev.

Nemnda bemerker:

Supersaver er en formidler av flybilletter. Det er Supersaver som står som bestiller av billettene hos flyselskapet. Kommunikasjon med flyselskapet ved endring av billett, avbestilling osv. må skje gjennom Supersaver.

Nemnda legger til grunn at klager ikke kunne benytte billettene. I henhold til flyselskapenes regler var billettene ikke refunderbare ved avbestilling.

Verken Widerøe eller Supersaver ville/kunne ta billettene tilbake og selge disse videre.

Nemnda har ikke noe å innvende mot dette.

Det alternativet som da gjenstod var at klager selv solgte billettene og sørget for navneendring av disse. Etter nemndas vurdering formidlet klager dette alternativet på en klar måte til Supersaver, og Supersaver burde etter nemndas vurdering ha forstått hva klager ønsket når verken de eller Widerøe kunne/ville selge billettene videre.

Klager fikk ingen avklaring med Supersaver og måtte til slutt kansellere billettene.

Nemnda er av den oppfatning at Supersaver pga. sin manglende/mangelfulle oppfølging bør erstatte et eventuelt tap klager ble påført. Nemnda kan imidlertid ikke se at Supersavers handlemåte førte til tap for klager.

En eventuell navneendring måtte skjedd gjennom Supersaver. Både Supersaver og Widerøe ville tatt et gebyr for dette. Supersaver angir det samlede gebyr til 1 095 kroner per person. Dersom også Norwegianbillettene skulle endres, ville det medført gebyr i samme størrelsesorden. Omkostningene med å endre navn på billettene ville vært minst like høye som billettens verdi. Klager har således ikke lidt noe tap, og nemnda er av den oppfatning at det er ikke grunnlag for klagers krav. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Forbrukernes representanter bemerker at det er uheldig at prisen for navneendring hos Supersaver ikke er oppgitt i deres vilkår. Supersaver belaster passasjerer det dobbelte av det flyselskapet tar for samme oppgave. Dette synes å være urimelig høyt. Etter forbrukernes mening, bør ikke gebyret overstige selskapets reelle kostnad ved å gjennomføre endring.

Lederen og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas mandat å ta stilling til gebyrets størrelse.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.