

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av endringsgebyr grunnet tvilsom markedsføring.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02940

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Seattle for reise 10. juli - 5. august 2017 hos Tripmonster, pris kroner 12 540. Inkludert i denne prisen var tjenesten "endringsbar billett" til kroner 999, og i vilkårene står det: "Fri ombooking på samme prisnivå og reiserute med valgt flyselskap. Ved endring til et høyere prisnivå, kommer prisforskjellen mellom opprinnelig pris og den nye i tillegg."

Disse vilkårene leste klager som at denne tjenesten gir mulighet til gratis ombooking på samme prisnivå (økonomi). Ved endring til et høyere prisnivå (økonomi plus, business eller første klasse), så kommer prisforskjellen mellom opprinnelig pris og den nye i tillegg.

Klager ønsket så å endre returdato på billetten og kontaktet Tripmonster. Han fikk beskjed om at endringen ville koste kroner 3 022 (2 977 + 45) da det ikke lenger var plass på samme prisnivå. Klager spurte om han da ble oppgradert til økonomi plus, men fikk til svar at det ble han ikke.

Klager mener denne markedsføringen er tvilsom, og spør hvordan mannen i gata skal forventes å kunne forstå at det opereres med flere prisnivå i hver serviceklasse.

Klager føler seg lurt for de 999 + 3 022 kronene han måtte betale for endringen, og krever beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 2. april 2017 bestilte klager en reise på Tripmonsters hjemmeside t/r Oslo Seattle for reise 10. juli - 5. august 2017. han bestilte også tjenesten "endringsbar billett"

som tillater ombooking av flyreisen forutsatt at det finnes plass. Hvis endringene medfører oppgradering til dyrere billetter står den reisende selv for denne kostnaden. Ombookingen kan kun gjøres med samme flyselskap som skulle ha utført den opprinnelige transporten:

- Endre dato på ut- eller hjemreisen.
- Billett som garantert kan ombookes uansett flyselskapets regler.
- Fri ombooking på samme prisnivå og reiserute med valgt flyselskap. Ved ombestilling til et høyere prisnivå, kommer prisforskjellen mellom opprinnelig pris og den nye i tillegg.

Tripmonster beklager at klager har misforstått reglene. Reisebyrået mener reglene er tydelige.

Klager har benyttet sin flybillett begge veier. Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Seattle for reise 10. juli - 5. august 2017 hos Tripmonster, pris kroner 12 540. Inkludert i denne prisen var tjenesten "endringsbar billett" til kroner 999. I vilkårene står det:

"Fri ombooking på samme prisnivå og reiserute med valgt flyselskap. Ved endring til et høyere prisnivå, kommer prisforskjellen mellom opprinnelig pris og den nye i tillegg."

Klager leste dette slik at han kunne booke om gratis så lenge han holdt seg til økonomiklasse, mens ved endring til økonomi plus, business eller første klasse ville det beregnes et tillegg for prisforskjellen.

Det er selvfølgelig mulig å forstå vilkårene slik klager gjorde, men det er etter nemndas syn godt kjent at prisnivåene på en og samme flyreise ofte endrer seg innenfor samme billettklasse. Vilkårene nevner prisnivå, ikke billettklasse. Klager krysset av for å ha lest og forstått regler og vilkår.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen normalt bindende.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Joachim Sponheim (SAS)