

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

319/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA / Supersaver

Krav om refusjon av billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte en reise fra Bodø til Larnaca via Oslo t/r for reise 10. - 25. mars 2012. Etter at klager ankom Larnaca ble det klart at klager måtte reise hjem tidligere enn planlagt.

Klager kontaktet Supersaver for å endre returen til den 17. mars. Da det var umulig å komme gjennom per telefon, kontaktet klager selskapet per fax og via kontaktskjema på nett. Etter flere forsøk ble klager gang på gang avvist. Supersaver hevdet flyet var fullt.

Klager kontaktet derfor Norwegian, men ble avvist og bedt om å kontakte Supersaver. Det endte med at klager måtte kjøpe ny billett fra Larnaca til Oslo og fra Oslo til Bodø hos et annet reisebyrå. Det viste seg at det var mange ledige plasser om bord i flyet til Oslo.

Klager stiller seg svært kritisk til måten han ble behandlet på av både Supersaver og Norwegian. Supersaver hevder klager var i kontakt med selskapet den 29. februar for å sjekke muligheten for å endre billetten. Dette er oppspinn og har aldri funnet sted.

Klager krever refundert ny billett kroner 4 056.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er kun en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. For å kunne gjennomføre en bestilling på Supersavers nettside, må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Supersaver følger flyselskapenes regler for bestillinger som vanligvis er meget restriktive, det vil si at ingen ombestilling/endring kan skje.»

Den 29. februar kontaktet klager Supersaver for å sjekke muligheten til å endre billetten sin. Supersaver forklarte klager hva dette ville koste, men klager valgte å ikke gjennomføre endringen.

For at Supersaver skal kunne gjennomføre en ombooking må kunden kontakte selskapet per telefon i åpningstiden. Dette fordi kunden må oppgi et kredittkortnummer, som Supersaver av sikkerhetsmessige årsaker ikke ønsker tilsendt per e-post. Supersaver kan ikke finne noen informasjon som sier at klager kontaktet selskapet i perioden han hevder.

Det står i Supersavers vilkår at kunden kan kontakte flyselskapet direkte dersom hjelp ønskes utenom åpningstiden. Supersaver kan ikke svare på hvorfor klager ikke fikk hjelp til å endre billetten da han kontaktet Norwegian.

Supersaver kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har dessverre ikke tilgang på billetter passasjerene bestiller via reisebyrå, på grunnlag av dette kunne ikke Norwegian hjelpe klager med å endre hans billett. Dersom klager ikke fikk den hjelpen han hadde krav på må han ta dette opp med Supersaver.

Norwegian har refundert skatter og avgifter på klagers ubenyttede billetter, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav om full refusjon.

Nemnda bemerker:

Klager har kjøpt billett gjennom Supersaver. Dette innebærer bl.a. at kommunikasjon med flyselskapet må gå gjennom Supersaver. Det fremkommer således av reisebekreftelsen fra Supersaver at man må kontakte Supersaver per telefon dersom man vil endre eller avbestille flygningen (i henhold til regler og begrensninger).

Det var etter nemndas vurdering følgelig ikke feil av Norwegian å henvise klager til Supersaver.

Det er enighet mellom partene om at klager ikke har endret reisen per telefon. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at det ikke var mulig å nå kundebehandler i Supersaver i arbeidstiden. Klager har således ikke fulgt Supersavers vilkår og må selv bære ansvaret for de ekstraavgifter det påførte ham.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.