

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett fordi verken reisebyrå eller flyselskap var behjelpelig med ombooking.

Dato

02.11.2022

Saksnummer

2022-01536

Tjenesteytere

Supersaver

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 23. januar 2021 kjøpte klager en flybillett hos Supersaver med Turkish Airlines for reise t/r Manila - Oslo via Istanbul 16. februar - 11. mai 2021, pris kroner 8 392.

På grunn av covid-19 pandemien og reiserestriksjoner, ble billetten omgjort til en åpen billett fordi personen som skulle reise var avhengig av visum.

Gyldigheten på billetten har blitt forandret 2-3 ganger av Supersaver. Siste gang med gyldighet ut august 2022.

Klager ringte flere ganger til Supersaver for å endre billetten, men lyktes ikke. Han ventet i timevis uten å få svar. Den 7. juli 2022 sendte klager en e-post til Supersaver med ønske om å endre flybilletten til å reise i perioden 15. - 30. juli 2022. Klager mottok da svar fra Supersaver om at Turkish Airlines hadde tatt over flybilletten, og at klager derfor måtte hevende seg direkte til flyselskapet. Da klager tok kontakt med Turkish Airlines, var deres beskjed at klager måtte henvende seg til billettutsteder Supersaver.

Klager kom ingen vei med noen av selskapene, han endte derfor opp med å kjøpe nye flybilletter med annet selskap t/r Manila - Bergen for reise 5. september - 19. oktober 2022, pris kroner 15 275.

Klager har gjentatte ganger forsøkt å endre sin åpne billett, uten å få hjelp til dette av verken Turkish Airlines eller Supersaver.

Klager krever refusjon av flybillett kroner 8 392.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

Da bestillingen er gjort via en formidler, må klager henvende seg til billettutsteder Supersaver for å foreta endringen.

Türkish Airlines har flere ganger tatt kontakt med Supersaver for å be reisebyrået assistere klager.

Til klager har Supersaver i det vesentlige anført:

Da flyselskapet har tatt over bookingen, er det ikke teknisk mulig for Supersaver å foreta en endring.

Til nemnda har Supersaver har i det vesentlige anført:

Den 23. januar 2021 bestilte klager en reise på Supersavers nettside fra Manila til Oslo via Istanbul, og tilbake med det operative flyselskapet Türkish Airlines. Turen skulle etter planen gå fra Manila 16. februar til 11. mai 2021. Klager tok kontakt med Supersaver den 16. februar 2021 og ba om ombooking av reisen til en senere avreisedato, ombookingen skjedde ved denne anledning etter klagers ønske.

Den 19. februar 2021 tok klager kontakt med Supersaver igjen da den reisende ikke kunne bruke billetten, og ba om en «åpen billett» for å ombooke reisen på et senere tidspunkt. Dette ble også bekreftet til klager via e-postadressen spesifisert i bestillingen.

I november 2021 tok klager kontakt med Supersaver for å ombooke den åpne billetten til nye datoer. Klager har imidlertid avslått tilbud om ombooking ved disse anledningene, da han mente prisdifferansen han måtte betale var for høy.

Den 25. juli 2022 informerte Supersaver klager om at flyselskapet har forlenget gyldighetsperioden på billetten til den 31. august 2022. Klager kontaktet Supersaver den 1. august 2022 og ønsket å bestille reise i de siste dagene i august. Dessverre var det ingen ledige seter med Turkish Airlines på disse datoene, og klager varslet Supersaver om at han vil komme tilbake med nye reisedatoer. Klager har ikke kommet tilbake til Supersaver etter dette.

Da klager ikke har endret flybilletten innen tidsfristen den 31. august 2022, kan Supersaver ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Det er ikke bestridt at klagers billett kunne endres, saken dreier seg om hvem som skulle utføre endringen, reisebyrået eller flyselskapet.

Klager kjøpte flybilletten hos Supersaver. Grunnet covid-19 og reiserestriksjonene som oppstod som følge av pandemien, omgjorde Supersaver klagers billett til en åpen

billett. Billetten kunne endres kostnadsfritt innen en gitt tidsfrist, men mot en eventuell prisdifferanse.

Den 25. juli 2022 sendte Supersaver en e-post til klager med bekreftelse på at billetten var åpen for endring frem til 31. august 2022. Videre stod det at for å endre billetten måtte klager ringe Supersaver. Klager på sin side hevder det var umulig å komme i kontakt med Supersaver på telefon, og at han ventet i timevis uten å komme gjennom på telefon.

Supersaver har videre i en e-post til klager datert 7. juli 2022 skrevet at klager må endre direkte hos flyselskapet da flyselskapet har "tatt over bestillingen".

Klager har fremsatt krav om refusjon av opprinnelig flybillett med kroner 8 392

Nemnda vurderer om Supersaver er ansvarlig overfor klager på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Når det gjelder ansvarsgrunnlag er vurderingen i dette tilfellet om Supersaver har opptrådt uaktsomt.

Supersaver hevder klager ble tilbudt ombooking, men at han avsto da han mente prisdifferansen var for høy. Uttalelsen er ikke dokumentert.

Klager på sin side har fremlagt dokumentasjon på at Supersaver avviste klager med den begrunnelse at Turkish Airlines hadde "tatt over bestillingen".

Etter nemndas syn har Supersaver opptrådt uaktsomt ved å ikke være tilgjengelig / avvise klager ved å be ham kontakte flyselskapet. Supersaver som billettutsteder og den profesjonelle part, burde etter nemndas syn bedt Turkish Airlines om å føre reservasjonen tilbake til reisebyrået eller ombooke klager.

Klager har lidt et økonomisk tap med kroner 8 392. Det er også adekvat årsakssammenheng mellom Supersavers utilgjengelighet / mangel på assistanse og klagers økonomiske tap.

Nemnda anbefaler at Supersaver refunderer klagers flybillett med kroner 8 392.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Supersaver refunderer klagers flybillett med kroner 8 392.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Edvin Gagnes (Flyr)