

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med endring av flybillett.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02990

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett hos Supersaver t/r Tromsø - Kirkenes for reise den 30. oktober - 4. november 2017. Den 3. november ringte klager Supersaver for å endre returen fra 4. til 5. november, men da han ikke oppnådde telefonkontakt sendte han en epost til reisebyrået. Klager mottok så en automatisk melding fra selskapet om at de hadde mottatt hans forespørsel, og at de ville svare den 6. november, dagen etter at klager ønsket å reise.

Klager ringte de følgende dagene Supersaver utallige ganger innenfor frist og åpningstid uten å oppnå kontakt med reisebyrået, eller så ble samtalen brutt. Han stiller seg kritisk til reisebyråets manglende kapasitet for å ta i mot henvendelser per telefon.

Klager bestilte supportpakke, forsinkelseskompensasjon og avbestillingsbeskyttelse. Han endte likevel opp med å måtte kjøpe ny billett til kroner 2 899.

Klager hevder han kjøpte ombookingsbar billett, og stiller seg derfor undrende til Supersavers påstand om at det ville kostet kroner 995 å endre billetten.

Klager krever refusjon av billett, kroner 2 899, samt erstatning for fem timers tapt arbeidsfortjeneste i forbindelse med jobbing med denne klagesaken, tilsammen kroner 4 850. Totalt krav kroner 7 749.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. oktober bestilte klager en reise t/r Tromsø - Kirkenes 30. oktober - 4. november hos Supersaver.

Den 3. november mottok Supersaver en epost fra klager med ønske om å endre returen. Han mottok et automatisk svar om at han ville få tilbakemelding på sin henvendelse senest 6. november kl 13.15.

Klager har fremlagt samtalelister som viser at han har ringt Supersaver flere ganger og hvor han hevder å ikke ha fått svar. Supersaver hadde ikke problemer med sine telefonlinjer disse dagene, men vil for sikkerhets skyld sjekke dette med sin teleleverandør. Supersaver kan ha lange køer på telefonen, men ikke i timesvis. Spørsmålet er hvor lenge klager ventet hver gang før han la på.

Dersom klager hadde oppnådd kontakt med Supersaver for å endre hjemreisen ville dette kostet minimum kroner 600 (gebyr fra flyselskap) + kroner 395 (gebyr Supersaver), tilsammen kroner 995. Supersaver understreker at dette er minimumsgebyr da det ikke er mulig å regne ut hva oppgradering ville kostet i ettertid.

Supersaver ønsker å refundere mellomlegget mellom klagers nye billett kroner 2 899 og endringsgebyr kroner 995, tilsammen kroner 1 904 blir derfor tilbakebetalt klager.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste eller full refusjon av ny billett.

Nemnda bemerkter

Den 30. oktober bestilte klager en reise t/r Tromsø - Kirkenes 30. oktober - 4. november hos Supersaver. Den 3. november mottok Supersaver en epost fra klager med ønske om å endre returen til 5. november. Han mottok et automatisk svar om at han ville få tilbakemelding på sin henvendelse senest 6. november kl 13.15, dvs dagen etter at klager ønsket å reise.

Klager ringte de følgende dagene Supersaver utallige ganger innenfor frist og åpningstid uten å oppnå kontakt med reisebyrået, eller så ble samtalen brutt.

Supersaver benekter ikke klagers fremstilling. Etter nemndas syn er dette en for dårlig service når man selger flybilletter til publikum. Det må være mulig for en kjøper å få kontakt med reisebyrået i løpet av såvidt kort tid at endringer og forespørsler rundt reiser byrået har solgt, behandles i tide.

I dette tilfellet ble klager påført utgifter til ny billett.

Dersom klager hadde oppnådd kontakt med Supersaver for å endre hjemreisen ville dette i følge Supersaver kostet minimum kroner 600 (gebyr fra flyselskap) + kroner 395 (gebyr Supersaver), tilsammen kroner 995. Supersaver understreker at dette er minimumsgebyr. Selskapet har ikke svart på klagers anførsel om at hans billett var ombookingsbar i henhold til de vilkår han har fremlagt. Nemnda finner etter dette at det ikke er dokumentert at klager skulle betale gebyr til flyselskap og Supersaver for ombookingen.

Klager krever refusjon av billett, kroner 2 899, samt erstatning for fem timers tapt arbeidsfortjeneste i forbindelse med jobbing med klagesaken, tilsammen kroner 4 850.

Erstatning for arbeid med klagesaken og påstått tapt arbeidsfortjeneste i denne forbindelse, tilkjennes ikke.

Nemnda anbefaler at Supersaver betaler klagers nye billett kroner 2 899.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Supersaver betaler kroner 2899 til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)