

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ombookingsgebyr.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02289

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager oppholder seg hvert år seks måneder i Vietnam, og 13. august 2016 bestilte han tur/retur-billetter fra Oslo til Ho Chi Minh City hos Supersaver. Han har i flere år har bestilt en billett med utreise tre måneder etter avreise, for så å endre bestillingen til ny returreise seks måneder etter ankomst. Dersom klager hadde bestilt billett seks måneder før avreise fra Norge, hadde han blitt nektet ombordstigning i Oslo som følge av mangel på tilstrekkelig visum.

Som følge av at klager var klar over de ovennevnte forhold, bestilte han derfor fleksible billetter. For dette betalte han et gebyr til Supersaver på kroner 673. Da klager kontaktet Supersaver for endring av billetten, ble han imidlertid belastet ytterligere kroner 3 070 for endringen. Klager har derfor fremsatt krav om refusjon av det ytterligere gebyret på kroner 3 070.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

13. august 2016 kjøpte klager en reise fra Oslo til Ho Chi Minh City tur/retur på Supersavers nettsider. Klager kjøpte en fleksibel billett hos Supersaver, og dette medfører at kunden har adgang til å booke om, selv i de tilfeller hvor billetten etter flyselskapets reglement ikke er mulig å endre. Da klager gjennomførte bestillingen, bekreftet han at han hadde lest Supersavers vilkår. Av vilkårene fremgår følgende:

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

Flyselskapenes tilbyr mange ulike billettyper. Da klager ønsket å endre sin billett fra en reise for tre til seks måneder, var prisdifferansen mellom ny og opprinnelig billett kroner

3 070. Endringen ble gjort i overensstemmelse med Supersavers vilkår, som klager godkjente ved bestilling.

Klager har fremsatt krav om refusjon av prisdifferansen mellom ny og opprinnelig billett. Supersaver har imidlertid belastet klager korrekt prisdifferanse i henhold til sine vilkår, som klager godtok på bestillingstidspunktet. På dette grunnlag avviser Supersaver klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte 13. august 2016 en tur/retur-reise fra Oslo til Ho Chi Minh City for én passasjer. Han bestilte fleksible billetter, da han på bestillingstidspunktet var klar over at han ønsket et lengre opphold. I oktober 2016 endret han derfor sin returbillett.

Det fremgår av Supersavers vilkår at ved endring av fleksible billetter vil man måtte betale prisdifferansen mellom opprinnelig og ny flybillett. Det fremgår videre av endringstilbudet som Supersaver sendte til klager 19. oktober 2016 at "[D]in billett kan endres. Skatt- og prisforskjellen er i øyeblikket NOK 3 070 per person".

Nemnda kan ikke se at klager ble gitt villedende informasjon om prisen for endringen, og kan derfor ikke anbefale at klager gis refusjon av prisforskjellen mellom ny og opprinnelig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)