

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon på tapt fritid.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

230/12F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om kompensasjon på tapt fritid.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Supersaver.no t/r Oslo - Manila. Dagen etter bestilling mottok klager en e-post fra selskapet som sa at prisen hadde steget fra kroner 7 562 til kroner 8 554. Supersaver ba om klagers kredittkort for belastning av mellomlegget på kroner 992, hvis ikke kom de til å kansellere bestillingen.

Klager nektet å betale mellomlegget da han først hadde fått bekreftet en pris og mener selskapet ikke kan komme tilbake å endre denne i ettertid.

Klagers billett ble kansellert og refundert. Klager brukte mye av sin fritid for å finne nye billetter, og krever kompensasjon for dette.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter, og booker alle sine billetter på det verdensomspennende bookingsystemet Amadeus. I dette systemet legger flyselskapene inn sine ruter, priser og regler. Flyselskapene endrer selv sine priser og ruter.

Det er Supersavers ansvar å utstede den billetten kunden bestiller på deres nettsider. Da Supersaver skulle utstede klagers billett, var ikke prisen lenger tilgjengelig, den var steget med kroner 992. Dette er utenfor Supersavers kontroll.

I Supersavers regler og vilkår står det at Supersaver reserverer seg for tekniske feil og prisforandringer som ligger utenfor Supersavers kontroll - samt forbeholder seg retten til, innen 24 timer på hverdager, å kontakte den reisende for eventuelle endringer i bestillingen. Klager krysset av for å ha lest regler og vilkår før han gjennomførte bestillingen.

Supersaver har refundert klagers billett, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Supersaver er formidler av flybilletter. Formidlingen skjer i henhold til Supersavers vilkår. Den reisende må akseptere disse for å kunne kjøpe flybilletter gjennom Supersaver.

Det fremkommer av vilkårene at Supersaver reserverer seg for tekniske feil og prisfeil som ligger utenfor Supersavers kontroll - samt forbeholder seg retten til, innen 24 timer på hverdager, å kontakte den reisende for eventuelle endringer i bestillingen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Supersaver ikke fikk tak i billettene til den pris som var oppgitt til kunden. Dette er et forhold som lå utenfor Supersavers kontroll. Etter nemndas vurdering kunne Supersaver i det foreliggende tilfelle be om tilleggsbetaling fra klager dersom han ville opprettholde bestillingen.

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

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.