

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til ny billett.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00107

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise for sin sønn fra Stavanger til Evenes via Oslo den 15. desember 2015, med retur fra Evenes til Stavanger via Oslo den 5. januar 2016.

Klager avbestilte senere utreisen per telefon med Supersaver. Hun presiserte samtidig at returreisen den 5. januar ikke skulle kanselleres. Supersaver sa ikke noe om at dette ikke var mulig. Klager fikk tilsendt en bekreftelse på endringen fra Supersaver.

Da returbilletten skulle benyttes, viste det seg at den var kansellert. Dette resulterte i at klager måtte kjøpe ny returbillett.

Klager krever at Supersaver erstatter utgiften til ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver.no har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en gjennomgående tur – og returbillett fra Stavanger til Harstad-Narvik med avreise den 15. desember og retur 5. januar.

Ved kontakt med kundeservice den 7. desember ønsket klager å avbestille sønnens utreise. Supersaver informerte klager om flyselskapets regler for avbestilling. Ved hver avbestilling følger Supersaver en sjekkliste for å unngå misforståelser. Det ble deretter sendt ut en mail som bekreftet at avbestillingen av hele reisen var gjennomført.

Supersaver kan aldri avbestille en strekning eller deler av billetten på en gjennomgående reise, noe det blir informert om i reisevilkårene.

Videre følger det av reisevilkårene at man som passasjer er ansvarlig for å kontrollere sine flytider innen avreise. Hadde klager gjort dette ville det vært klart at reisen i sin helhet var avbestilt.

Supersaver kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av utgiften til ny returbillett.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av klagers opplysninger samt Supersavers brev til nemnda av 28. april 2016 til grunn at klager kontaktet Supersaver for å avbestille utreisen.

Det står påstand mot påstand om Supersaver opplyste at det ikke var mulig å avbestille kun utreisen. Supersaver sendte etter henvendelsen ut en epost der de bekreftet at reisen var avbestilt.

Det har etter nemndas oppfatning formodningen mot seg at klager har villet avbestille både ut- og hjemreisen. Nemnda viser til henvendelsen til Supersaver om å avbestille utreisen, og til at klagers sønn møtte opp til returreisen. Nemnda finner det i denne sammenhengen lite trolig at klager skulle ha forstått og akseptert at også returreisen ble avbestilt. Sett med klagers øyne var eposten en bekreftelse på den avbestillingen som var skjedd: avbestilling av utreisen.

Nemnda ser ikke bort fra at Supersaver kan ha misforstått dette, men kan ikke se at klager kan lastes for dette.

Nemnda er av den oppfatning at Supersaver bør erstatte klagers utgifter til nye billetter til returreisen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at klagers sønn hadde en gjennomgående tur/retur billett med Norwegian. Dersom denne billetten var kjøpt direkte av Norwegian, kunne sønnen ha benyttet hele billetten eller kun deler av billetten. Han ville imidlertid ikke hatt rett til refusjon av ubenyttede billetter ut over flyskatter/-avgifter til det offentlige.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Supersaver erstatter klagers utgifter til nye billetter til returreisen.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)