

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Endring av returbillett fra Norge til Gambia.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

9/10F

Tjenesteyter

Ticket

Endring av returbillett fra Norge til Gambia.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers svigerfar var på besøk fra Gambia. Under oppholdet ble han syk og operert på Haukeland sykehus. Av medisinske grunner ble han bedt om å oppholde seg i Norge i fire uker ekstra.

Da klager tok kontakt med Ticket for å endre den reisendes billett, fikk han oppgitt at det ville koste kr 720 for å foreta denne endringen. Klager godkjente dette. Bekreftelse på endringen og nye reisedetaljer skulle sendes klager samme dag per e-post.

Etter noen timer kontaktet Ticket klager og snakket med hans kone om at den aktuelle billetten kunne ikke endres til utreise 21. januar 2010, da dette var en billett som kun var gyldig i tre måneder, siste utreisedato måtte være 4. januar 2010, etter den dato ville billetten være tapt. Den reisende måtte kjøpe en ny billett til kr 8.577 om han skulle reise hjem 21. januar 2010.

Ingen hadde fortalt klager at billetten kun var gyldig i tre måneder. Dette kom som en overraskelse på ham. For da han skulle kjøpe billett, ble han informert om og tilbudt å kjøpe en forsikring som heter «Ticketgaranti». Det skulle i følge Ticket gi ham mulighet for å endre billetten inntil to ganger uten ekstra kostnader, forutsett at billetten ikke ble endret til en dyrere billett enn den som allerede var kjøpt. Eventuelle mellomlegg måtte da betales. Klager kjøpte denne typen billett med denne garantien for å kunne ha muligheten til å endre om nødvendig.

Klager krever at Ticket dekker kostnadene til ny returbillett.

Ticket har i det vesentlige anført:

Endringer er normalt sett ikke mulig på rimelige flybilletter.

Det opplyses ikke om billettenes gyldighet når det bookes reise på Tickets nettsider, heller ikke på internettavdelingen. Men, hvis man ønsker å vite hvor lenge billettene man har kjøpt er gyldige, er det bare å ringe Ticket så vil Ticket kunne svare på det.

Kunden har kjøpt billetten over internett, og da må kunden selv ta kontakt med Ticket for å høre hvor lang varighet billetten har. Kunden hadde tegnet en «Ticketgaranti», men som opplyst til kunden er dette en garanti for avbestilling før reisen starter, og ikke en garanti for endring.

Kunden var i kontakt med Ticket den 28. desember for endring av billetten. Tickets representant sa først at det var mulig å endre billett mot gebyr, men hun tok også et forbehold om at hun ville dobbeltsjekke med flyselskapet først. Der fikk hun beskjed om at billetten kun er gyldig i tre måneder, og at kunden ikke kan endre returen etter 4. januar 2010. Dette er regler som flyselskapene setter og som Ticket dessverre ikke kan endre eller påvirke. Flyselskapenes regler gjelder uansett avbestilling/årsak.

Ticket avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det anses kjent at flere flyselskap ikke tillater endring av visse typer billetter. Regler om avbestilling og endringer vil bl.a. finnes på flyselskapenes hjemmesider, og er opplysninger som den reisende må ta i betraktning ved valg av flyselskap/billetttype.

Et reisebyrå kan selge/formidle flyreiser med forskjellige flyselskap. Reisevilkårene, herunder retten til å endre flyreisen, vil kunne variere mellom selskapene, og den reisende må selv i utgangspunktet sette seg inn i vilkårene.

Klager hadde kjøpt billetter med Brussel Airlines. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at denne billetten kunne endres i løpet av en tre-måneders periode. Nemnda kan ikke se at Ticket kan lastes for ikke å ha informert klager om dette, da det i første omgang må være klagers ansvar å avklare hvilke endringsregler som gjelder for den reise han hadde kjøpt.

Ved kjøp av billetter tegnet klager en Ticketgaranti.

Nemnda har ved vurderingen av garantien i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Ticketgarantien gir anledning til å avbestille reisen uansett grunn helt frem til to timer før avreise. Garantien gir ingen rett til å endre reisetidspunkt. Med avreise menes etter flertallets vurdering starten på reisen, dovs utreisen. Etter flertallets vurdering ga Ticketgarantien således ikke anledning til å avbestille eller endre kun hjemreisen.

Det er noe uklart hvilken informasjon klager fikk fra Ticket den 18. desember 2009. Klager har oppfattet det slik at billetten kunne endres mot et gebyr på kr 720. Ticket anfører at deres selger først sa at det var mulig å endre billetten mot gebyr, men at hun tok et forbehold om at hun måtte dobbeltsjekke med flyselskapet først. Flertallet ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt.

Flertallet er imidlertid av den oppfatning at dette ikke gir klager rett til å endre billetten eller få erstattet sine utgifter av Ticket. Klagers eventuelle rettigheter til å endre billetten ville avhenge av flyselskapets regler.

En eventuell feilinformasjon fra Ticket ville kunne gitt rett til erstatning fra Ticket dersom feilinformasjonen i seg selv påførte klager utgifter. Det er ikke tilfelle i denne saken. Ticket ringte til klager noen timer senere og fortalte at billetten ikke kunne endres til senere enn 4. januar 2010.

Flertallet finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukersidens representanter, er av den oppfatning at det er uklart hva garantien klager har tegnet omfatter, og at Ticket er ansvarlige for feil som følge av uklarhetene knyttet til garantivilkårene.

Det fremgår verken at garantien er begrenset kun til å gjelde utreisen, og ikke hjemreisen, eller er begrenset av endringsreglene hos det enkelte flyselskap.

Etter mindretallets vurdering skulle klager i følge garantien vært gitt mulighet til å avbestille hjemreisen og selskapet er ansvarlig for klagers økonomiske tap som følge av feilen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS Norge AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.