

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-01304

Tjenesteytere

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt såkalte FULL FLEX billetter Oslo - Bangkok for reise 17. desember 2017 - 6. januar 2018. Poenget med å kjøpe full flex billetter var at klager skulle ha mulighet til å endre billettene kostnadsfritt. Det åpnet seg en mulighet for klager og hans medreisende til å reise en uke tidligere fra Oslo, men fikk da beskjed fra Thai Airways om at kun returen kunne endres. Klager fikk tilbud om å betale kroner 1 000 per person for å kansellere billettene, og for deretter å kjøpe nye. Han så ingen annen utvei enn å akseptere dette tilbudet.

Klager stiller seg kritisk til at Thai Airways kaller billetter FULL FLEX når det viser seg at de likevel ikke er fullt fleksible.

Klager krever å få refundert endringsgebyr på kroner 2 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en priskategori som heter full flex, og han er i den tro at ut ifra priskategoriens navn så kan man endre datoer for utreisen. Når man kjøper billett på Thai Airways nettside vil det underveis i bestillings- og betalingsprosessen være mulig å klikke seg videre til detaljer og informasjon om den priskategorien man har valgt. Før man får fullført en bestilling må man krysse av for å ha lest vilkårene for billetten. Man kan ikke gjennomføre kjøpet før dette er utført.

Uansett hva flyselskapene kaller sine priskategorier så vil det finnes et regelverk knyttet til disse. Thai Airways forstår at det kan være vanskelig for alle å forstå, og har derfor laget klikke-mulighet underveis for å gå inn å se nærmere på vilkårene. Det vises til fremlagt utskrift av billettens regler og vilkår.

Billetten klager har kjøpt er gyldig fra og med 17. desember 2017, og det er dermed ikke mulig å endre billetten til et tidligere tidspunkt. På billetten han har kjøpt er det et refusjonsgebyr på kroner 1 000 per person, denne informasjonen er tilgjengelig for passasjerene både i bestillingsprosessen og også i billetten etter at den er utstedt.

Thai Airways foreslår for klager å kansellere billettene mot gebyr på kroner 1 000 per person for deretter å kjøpe nye billetter på ønsket utreisedato. Klager aksepterte ikke dette tilbudet.

Thai Airways kan ikke se at de har opptrådt i strid med flybillettens vilkår, og kan dermed ikke se at det er grunnlag for å dekke kostnadene endringen vil medføre.

Nemnda bemerket

Klager kjøpte billett i en priskategori som heter full flex. En alminnelig fortolkning av ordlyden vil være at billetten fritt kan endres. Dette viste seg å ikke være tilfelle.

Etter nemndas syn kan navnet på priskategorien oppleves som villedende. Det fremgår imidlertid klart ved bestilling på selskapets nettside at også på full flex påløper et gebyr ved endring/avbestilling. Forbruker er selv ansvarlig for å sette seg inn vilkårene for kjøp av flybilletter, og klager har krysset av ved bestilling for å ha lest vilkårene.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)