

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet manglende ombooking.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01223

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til familien (totalt fire personer) på Supersavers nettsider den 23. november 2018 fra Oslo til Amman tur-retur. Utreise den 4. mars 2019 kl. 11.40 og hjemreise den 25. mars 2019 kl. 02.40. Klager bestilte fleksible billetter.

Klager tok kontakt med Supersaver den 2. mars for å endre reisen til juni. Dagen for den opprinnelige avreisen ble klager oppringt fra flyselskapet og spurt hvor de var. Klager ble veldig overrasket, da han jo hadde ringt og informert Supersaver om at de ikke skulle reise denne datoen. Klager fikk i ettertid til svar at selskapet ikke hadde bekreftet noen endring.

Klager krever at får endret reisen uten andre kostnader. Dersom de må betale mer er kravet refusjon av billettene. Billettene kostet totalt 14970 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket en reise på Supersavers nettsider den 23. november 2018. Det var en tur-retur-reise for to voksne, ett barn og et spedbarn fra Oslo til Amman. Klager valgte i tillegg selskapets ombookingstjeneste.

Klager kontaktet Supersaver den 2. mars for informasjon om endring av dato på billettene. Supersaver informerte da om at spedbarnet i så fall måtte ha en helt ny billett, da ombookingen ville innebære at barnet var fylt to år ved reisens slutt. Det var da nødvendig med barnebillett i stedet for spedbarn-billett. Ingen ombooking ble gjort eller betalt på dette tidspunktet.

Klager kontaktet igjen Supersaver den 4. mars, kun 30 minutter før avreise. Det ble ytret ønske om ombooking av billettene til juni måned. I Supersaver sine reisevilkår står det tydelig at ombookingtjenesten kun kan brukes dersom en kontakter kundeservice 24

timer innen avreise. Av godvilje valgte Supersaver likevel å hjelpe klager. Supersaver beregnet så den totale kostnaden for ombooking og sendte en betalingslink på 13 300 kroner til klager. Lenken ble imidlertid ikke betalt innen tidsfristen. Klager mottok ingen ombookingsbekreftelse. En slik bekreftelse sendes alltid ut ved en gjennomført ombooking.

Supersaver mottok aldri noen betaling for ombooking av billettene. På bakgrunn av dette hadde de ingen mulighet til å ombooke klager til avtalt pris.

Det er alltid kundens ansvar å se til at en ombooking gjennomføres. Ingen ombooking er bekreftet før kunden etter betaling har mottatt en ombookingsbekreftelse. Den 28. mars ble Supersaver på nytt kontaktet av klager. Da hadde avreisedatoen passert. Supersaver hadde ikke lenger noen mulighet til å ombooke billetten med deres fleksible billett-service. Derfor ble en ny betalingslenke på kroner 18589 SEK sendt til klager. Supersaver hadde her beregnet ombookingskostnaden i henhold til flyselskapets regler med "no show". Denne betalingslenken ble heller ikke betalt av klager, og ombooking kunne derfor ikke bekreftes eller avsluttes.

Supersaver er en formidler av flyselskapenes billetter. De må alltid følge flyselskapets regler ved av- og ombookinger hvor deres forsikringer ikke kan anvendes. Om klager nå ønsker å ombooke billetten er det kun mulig i henhold til flyselskapets regler vedrørende "no show" situasjoner.

Nemnda bemerker

Klager ringte Supersaver den 2. mars. Klager anfører at endringen skulle ha blitt gjennomført etter denne telefonsamtalen. Supersaver anfører på sin side at klager kun ringte for å høre om hvilke muligheter de hadde, men at ingen ombooking faktisk ble gjennomført og bekreftet.

Supersaver har i sitt tilsvarende redegjort for at betalingslenker ble sendt til klager, men aldri ble betalt. Klager fikk heller aldri noen bekreftelse på at ombooking var gjennomført. Etter nemndas oppfatning burde klager kontaktet reisebyrået da han ikke fikk noen skriftlig bekreftelse i etterkant av telefonsamtalen den 2. mars.

En ombookingstjeneste/fleksibel reise er ikke ensbetydende med at en vil kunne foreta endringer kostnadsfritt. Nemnda kan i denne saken ikke se noe grunnlag for at klager skal få refundert billettene eller få en kostnadsfri endring.

Dersom klager pr. dags dato har kansellert bestillingen, anbefaler nemnda at Supersaver refunderer det som var refunderbart av billettene, inkludert skatter og avgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)