

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av annen reiserute enn bestilt.

### Dato

08.05.2018

### Saksnummer

2017-02380

### Tjenesteytere

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise t/r Oslo Gardermoen - Tokyo med Finnair via Helsinki for reise 26. desember 2017 hos nettreisebyrået Supersaver. Da klager mottok reiseruten var utreisen endret til avreise fra Torp via Amsterdam og Paris. Klager har flyskrekk og ville aldri ha valgt denne reiseruten.

Klager kontaktet Supersaver per telefon flere ganger, men fikk hver gang beskjed om at de hadde tekniske problemer.

Reisebyrået krever gebyr på kroner 3 158 per person for å endre billettene. Klager føler seg lurt, og stiller seg kritisk til svært dårlig kundeservice fra Supersaver.

Klager krever full refusjon av bestillingen, kroner 13 289 for to personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 13. september 2017 gjorde klager et søk via søkemotoren Momondo for reise t/r Oslo - Tokyo. Etter at klager valgte ønsket reiserute ble hun sluset videre til Supersavers hjemmeside. I blant kan det på søkemotorer som Momondo komme opp plasser som ikke lenger er tilgjengelige for salg. Dette blir kundene gjort oppmerksom på underveis i bestillingen, og får opp alternative reisetidspunkt. Klagers søk via Helsinki kostet i tillegg kroner 2 194 mer enn de billettene hun endte opp med å kjøpe via Amsterdam og Paris.

Supersaver beklager at de hadde tekniske problemer med telefonen da klager ringte. Klager burde ha tatt direkte kontakt med flyselskapet for å få hjelp til å kansellere billettene.

Billettene klager kjøpte kan ikke refunderes, men de kan endres mot gebyr på 150 euro fra Air France og kroner 750 fra Supersaver, samt en eventuell prisdifferanse om ikke samme prisklasse er tilgjengelig. Da dette var i julen var flyene svært fulle. Gebyret klager har fått oppgitt er derfor korrekt, kroner 3 158 per billett.

Supersaver viser til fremlagt dokumentasjon og utskrift av regler og bestillingshistorie.

Da klager krysset av for å ha lest regler og vilkår, krysset hun også av for å ha kontrollere at tider og reisestrekninger er korrekte. At klager har vært uoppmerksom kan ikke Supersaver lastes for.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

### **Nemnda bemerker**

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil imidlertid kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon eller annen uaktsom opptreden som leder til økonomisk tap for kunden på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Klager bestilte en reise t/r Oslo Gardermoen - Tokyo med Finnair via Helsinki for reise 26. desember 2017 hos nettreisebyrået Supersaver. Da klager mottok reiseruten var utreisen endret til avreise fra Torp via Amsterdam og Paris. Denne reiseruten var uaktuell for klager.

Supersaver forklarer det inntrufne med at klager gjorde et søk via søkemotoren Momondo for reise t/r Oslo - Tokyo. Etter at klager valgte ønsket reiserute ble hun sluset videre til Supersavers hjemmeside. I blant kan det på søkemotorer som Momondo komme opp plasser som ikke lenger er tilgjengelige for salg. Det kommer da opp en beskjed om at valgt reisealternativ ikke lenger er tilgjengelig, og at kunden må velge et nytt. De ulike alternativene som klager fikk å velge mellom, ble vist direkte på Supersavers nettside og ikke lenger på Momondo. Klager valgte nytt alternativ uten å notere at reisetiden og ruten var en annen enn den opprinnelige, og hun gikk videre med sin bestilling, bekreftet og betalte reisen. På siste side, der betalingen ble bekreftet, vises tider og reiserute, og klager måtte krysse av i en ruta der hun bekreftet at hun har kontrollert at alle opplysninger i bestillingen er korrekte. Det lar seg ikke gjøre å fullføre bestillingen uten at krysset er fylt ut.

I dette tilfellet ble klager oppmerksom på feilen så snart hun fikk bekreftelse på bestillingen, og hun forsøkte umiddelbart å avbestille billettene, noe som ikke ble akseptert.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Noen flyselskap har «angrerett» på bestillingen, men dette er ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap. Dette gjelder enten bestillingen skjer på internett, over telefon eller ved flyselskapets/reiseoperatørens kontor. I dette tilfellet var det ingen angrerett.

Det er forståelig at klager opplever det frustrerende å bli tilbudt noe annet enn hun i utgangspunktet bestilte, og så bli bundet av det nye tilbudet fordi det har gått litt raskt med bestillingen på internett, men slik er reglene.

Nemnda kan på bakgrunn av ovennevnte ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)