

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feilinformasjon.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00978

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

I mai 2016 bestilte klager to billetter t/r Oslo - Sydney 5. - 26. september hos Tripmonster.no, inkludert avbestillings- og ombestillingsforsikring. Pris kroner 21 527. Det som ikke kom tydelig frem ved bestilling var at avbestillingsforsikringen er den samme som vanlig avbestillingsforsikring som klager har fra før. Reglene for ombestillingsforsikringen var også svært uklar.

Da klager senere skulle ombestille billettene ved å endre navn, fikk hun beskjed om at dette ikke var tillatt. Klager stiller seg sterkt kritisk til at dette ikke kom tydeligere frem ved bestilling. Videre viser det seg at når klager på grunn av ovennevnte bestemmer seg for å kansellere billettene gjelder heller ikke avbestillingsforsikringen. Klager stiller seg uforstående til dette da hun leste alt nøye ved bestilling.

Da klager ikke kunne endre navn på billettene sjekket hun nye billetter på nett. Hun fant billigere pris enn hva hun opprinnelig hadde betalt hos Tripmonster og kontaktet reisebyrået. De sa det ville koste kroner 6 000 ekstra for å endre til den nye ruten klager hadde funnet. Klager forstår ikke argumentasjonen for denne prisforskjellen, og føler seg lurt av reiseselskapet.

Klager endte opp med å kjøpe helt nye billetter, og sitter igjen med utgifter for begge bestillingene. Hun har fått dårlige kundeservice og oppfølging gjennom hele prosessen.

Klager krever refusjon av første bestilling, kroner 21 527.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man bestiller en reise på Tripmonsters nettside får man spørsmål om man vil legge til ulike produkter. Dette er helt frivillig. Under hvert produkt står kort informasjon og en link "Les mer". Her må man klikke seg inn for å lese fullstendige vilkår.

At klager har det ene produktet "Avbestillingsbeskyttelse" fra før kan ikke Tripmonster stå ansvarlig for.

"Endringsbar billett" er et annet produkt Tripmonster tilbyr. Tripmonster er da behjelpelig med å finne alternative ruter og pris på disse, dersom kunden ønsker det. Har man ikke kjøpt dette produktet, vil ikke Tripmonster kunne tilby denne tjenesten.

Da klager hadde betalt for denne tjenesten, sjekket Tripmonster etter forespørsel om det var mulig å endre billettene. Tripmonster forklarte at det ikke var tillatt å endre navn, men at endring til annet tidspunkt var mulig mot en oppgradering av prisen. At klager finner samme rute på internett til en annen og billigere pris kommer av at det er forskjellige regler som gjelder ved kjøp av ny billett og ved endring av opprinnelig billett.

Tripmonster må forholde seg i flyselskapenes regler og vilkår. De fleste flyselskap tillater ikke navneendringer, slik som i dette tilfellet med Cathay Pacific. Tripmonster avviser at selskapet forsøker å lure sine kunder, det er en forretningsmodell som ikke gagnar noen av partene.

På Forbrukerrådets hjemmeside står følgende:

Undersøk vilkårene nøye før du bekrefter bestillingen av flyreisen. Når du har akseptert tilbudet, er avtalen bindende. Noen flyselskap har "angrerett" på bestillingen, men du har ingen angrerett etter angrerettloven. Dette gjelder enten bestillingen skjer på internett, over telefon eller ved flyselskapets/reiseoperatørens kontor.

I Tripmonsters vilkår som klager krysset av for å ha lest ved kjøp av reisen kommer det frem at det er passasjerens eget ansvar å påse at all informasjon i bestillingen (navn, kontakinformasjon, destinasjon og tidspunkt etc) er korrekt.

Tripmonster kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Nemnda bemerker

Klager har kjøpt flybilletter hos Tripmonster med avbestillingsforsikring.

Nemnda mener at Tripmonster ikke kan holdes ansvarlig for at kjøpet av avbestillingsforsikringen var unødvendig: Klageren sto nærmest til å vite hvilken forsikringsdekning hun hadde fra før. Det ble gitt klare nok opplysninger om hva forsikringen dekket ved kjøpet.

Nemnda mener også at avbestillingsforsikringen ikke får anvendelse:

Forsikringen gjelder hvis den reisende, noen i hennes familie eller pårørende rammes av akutt sykdom, ulykke eller dødsfall. Det ble gitt klare nok opplysninger om dette ved kjøpet. Klageren har ikke påberopt noen av disse grunnene.

Klageren har i tillegg kjøpt såkalt endringsbar billett.

Nemnda mener at klageren ikke hadde krav på å få endret og / eller korrigert navn på grunnlag av dette produktet. Det ble gitt klar nok beskjed om at produktet ikke omfattet navneendringer ved kjøpet.

Nemnda mener at klageren heller ikke hadde krav på å få endret tidspunktet for reisen uten å betale et mellomlegg. Det ble gitt klar nok beskjed om at produktet bare tillater ombooking hvis det finnes plass og:

"Fri ombooking på samme prisnivå og reiserute med valgt flyselskap. Ved ombestilling til et høyere prisnivå, kommer prisforskjellen mellom opprinnelig pris og den nye i tillegg."

Endringen som klageren ønsket å gjøre, utløste et mellomlegg. Klageren valgte å ikke betale mellomlegget, og bestilte nye billetter hos en annen formidler. At hun på denne måten satt igjen med to sett billetter, mener nemnda at hun står nærmest til å ta ansvaret for.

Nemnda har endelig ikke grunnlag for å kritisere selskapets kundebehandling.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)