

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved endring av flybilletter.

Dato

24.05.2022

Saksnummer

2022-00444

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

I januar 2022 bestilte klager (to personer) en reise tur/retur Oslo – Natal med TAP Air Portugal, avreise 5. februar 2022 og retur 5. mars. Pris kroner 17 252.

Da klager et par dager senere var inne på TAP sine nettsider oppdaget han et tilbud fra flyselskapet om at reiser bestilt før 28. februar kunne endres uten ekstra avgifter. Et slikt tilbud var positivt fordi de økonomibillettene klager hadde kjøpt ikke kunne endres. I disse koronatider var det ikke uvanlig med tilbud så han benyttet seg av dette og endret retur flighten fra 5. mars til 23. februar. Da klager også skulle endre avreisen fra 5. februar til 22. januar, fikk han ikke anledning til det online. Klager sendte derfor inn en klage til flyselskapet med krav om å også få endre utreisen. Klager mottok et autosvar, men ikke mer.

Grunnet mangel på svar fra TAP kjøpte klager nye enveis billetter fra Oslo til Natal, og reisen forløp uten problemer. Da klager var ankommet Brasil ble han oppringt et par ganger av et ukjent nummer, så han valgte å ikke svare. Han mottok deretter en epost fra TAP med informasjon om at flyselskapet hadde forsøkt å ringe ham.

Da klager gikk inn på bestillingen sin oppdaget han at returreisen var kansellert fordi han ikke hadde benyttet utreisen. Han forsøkte å komme i kontakt med TAP uten å lykkes. Klager endte derfor opp med å kjøpe nye hjemreisebilletter.

Klager krever følgende utgifter dekket av TAP Air Portugal:

Nye enveis billetter to personer Oslo – Natal 22/1 kroner 16 488

Seteplassering kroner 1 809

Nye enveis billetter to personer Natal – Oslo 23/2 kroner 22 304

Sum krav kroner 40 601.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til TAP Air Portugals regler og vilkår art. 3.3.6, vil returbilletten automatisk bli kansellert dersom man ikke benytter seg av utreisen.

Da klager ikke møtte opp til avreise på TP763 den 5. februar, ble derfor hans returreise kansellert.

I de tilfeller klager ikke får til å endre sin reservasjon på TAP Air Portugals nettsider, må man kontakte flyselskapet for assistanse.

TAP Air Portugal kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett.

Det fremkommer av TAP Air Portugals reisevilkår punkt 3.3.6, at dersom du ikke møter opp til en flyvning, kan din videre reise eller returreise bli avbestilt.

Det var etter nemndas syn ingen feil fra TAP Air Portugals side at klager ikke kunne benytte returbilletten i dette tilfellet, da dette fremgår av reisevilkårene som klager aksepterte ved bestilling av reisen.

Nemnda har forståelse for at det kan virke formalistisk at man ikke kan bruke returbilletten selv om utreisen ikke benyttes, imidlertid er reglene som nevnt over.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)