

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og utgifter til telefon.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00546

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager (en voksen og et barn) bestilte opprinnelig en reise fra Oslo til Bangkok med Qatar Airways med avreise den 4. januar 2022, og en reise fra Bangkok til Cebu med Philippine Airlines med avreise den 7. januar 2022. Reisen ble bestilt gjennom Supersaver og kostet totalt kroner 13 626,02 (inkludert kroner 1 443 for fleksibel billett og covid-19 forsikring).

Klager måtte endre billettene mellom Oslo og Bangkok, og ble belastet kroner 3 366 for dette.

Klager ønsket også å endre billettene med Philippine Airlines, men da dette ikke lot seg gjøre, valgte han å kansellere disse billettene. Klager har mottatt refusjon av kroner 3 093,31 for billettene fra Bangkok til Cebu.

Klager ønsket at deres nyfødte datter skulle være med på reisen, og han kontaktet Supersaver. Klager betalte 756 kroner ekstra for dette. Senere fikk klager beskjed om at dette likevel ikke lot seg gjøre; reisebyrået hevdet at flyselskapet ikke godtok å legge til spedbarn i bestillingen.

Klager kontaktet Supersaver da de måtte foreta en navneendring, ettersom navnet i passet til den voksne ikke var det samme som i billetten. Dette ble bekreftet at skulle bli gjort. Klager ble belastet 2 x 756 kroner, men mottok senere melding om at navneendring likevel ikke var mulig.

Klager har vært i kontakt med Qatar Airways flere ganger. Flyselskapet hevder det ikke er noe problem å legge til et spedbarn eller endre navn i en bestilling, men at det er billettutsteder, Supersaver, som må utføre endringene. Klager stiller seg svært kritisk til Supersavers håndtering av denne saken.

Klager fikk ikke benyttet billettene sine og hele reisen ble avlyst.

Klager kjøpte ny flybillett for spedbarnet for kroner 4 500 direkte hos Qatar Airways, ettersom Supersaver ikke kunne legge det til i bestillingen. Klager har i ettertid fått denne billetten i refusjon som en tilgodelapp av Qatar Airways.

Klager har ikke mottatt refusjon for de to flybillettene som ble bestilt hos Supersaver. Han har mottatt refusjon av gebyrene fra Supersaver på 3 x kroner 756.

Klager krever refusjon av de to ubenyttede flybillettene med Qatar Airways kroner 10 532,71 (inkludert gebyret for fleksible billetter), samt kroner 4 414,52 for telefonutgifter han har hatt med Qatar Airways.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 25. desember 2021 bestilte klager to separate billetter på Supersavers hjemmeside fra Oslo til Bangkok med opererende flyselskap Qatar Airways, og en reise fra Bangkok til Cebu City med opererende flyselskap Philippine Airlines.

Ved bestilling av reisene kjøpte klager også produktet "fleksibel billett" som innebærer at klager opptil 24 timer før avreise kan kontakte Supersaver for å endre flybillettene mot å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett.

Den 29. desember kontaktet klager Supersaver for å benytte seg av tjenesten "fleksibel billett", og ønsket å endre utreisen med Qatar Airways til 22. mars 2022. Endringen ble utført, og klager ble belastet for prisdifferansen mellom opprinnelig og ny billett. Klager godkjente endringen og kostnaden av denne.

Den 30. desember 2021 utførte Philippine Airlines en ruteendring i klagers flybilletter. Klager valgte å kanseller denne reisen, og Supersaver har søkt flyselskapet om refusjon. Den 31. januar ble klagers flybilletter refundert i henhold til flyselskapets regler og vilkår med kroner 3 093,31.

Den 7. mars ble Supersaver kontaktet av klager med ønske om å legge til et spedbarn i bestillingen med Qatar Airways. Klager ble belastet kroner 756 i endringsgebyr. Da Supersaver kontaktet Qatar Airways var det imidlertid ikke mulig å legge til et spedbarn i bestillingen. Endringsgebyret ble derfor refundert klager den 18. mars.

Samme dag, den 18. mars, ble Supersaver igjen kontaktet av klager med ønske om å endre navn på den ene billetten grunnet nytt etternavn. Qatar Airways regler vedrørende navneendring er følgende:

"Name corrections can be made in case of spelling mistake.

Change of family name due to marriage/divorce etc can be made, legal documents are then required."

Da klager ikke kunne fremlegge dokumentasjon på navneendring, var det ikke mulig for Supersaver å gjennomføre navneendringen. Supersaver har derfor tilbakebetalt gebyret klager ble belastet for navneendringen.

Supersaver er en formidler av reiser og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår, og det er ikke i Supersavers makt å gjøre noen unntak fra disse. Supersaver kan ikke svare for hvilken informasjon klager har mottatt fra flyselskapets kundeservice. Ved kjøp av en reise på reisebyråets nettside, inngår Supersaver selve kontrakten, levering av reisetjenesten, som gjelder direkte mellom kunden og tjenesteleverandøren, flyselskapet. Det vises til Supersavers reisevilkår pkt. 1.1 "Formidling av reisetjenester". Klager har ved kjøp av reisene bekreftet at han har lest og forstått Supersavers regler og vilkår.

Supersaver avviser klagers krav om refusjon av flybilletter. Supersaver har refundert kroner 4 605,31 (kroner 3 093,31 + kroner 2 x 756) i henhold til flyselskapets policy og reisebyråets reisevilkår. Produktet "fleksibel billett" har blitt benyttet, og er derfor ikke refunderbart.

Nemnda bemerker

Transportklagenemnda avsa vedtak i saken den 17. juni 2022 der saken ble avvist.

Klager begjærte gjenopptakelse av saken, og i medhold av transportklagenemndeforskriften § 6-6 første ledd er saken gjenopptatt.

Partene har hatt anledning til å uttale seg før nytt vedtak ble fattet.

Nemnda har den 21. september 2022 fattet nytt vedtak i saken:

Ved bestilling av flyreise på internett er en selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og lignende 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.

Klager hadde bestilt to flyreiser for to personer hos Supersaver. Det ble av klager foretatt flere endringer på reisen.

Nemnda tar først for seg endring av dato på reise med Qatar Airways fra Oslo til Bangkok den 7. januar 2022.

Klager kontaktet Supersaver for å endre avreisedato til 22. mars. Klager hadde kjøpt Supersavers tjeneste "Fleksible billetter" og måtte ikke betale et endringsgebyr. Klager måtte imidlertid betale kroner 3 366 i prisdifferanse. Dette i henhold til Supersavers vilkår punkt 8.1.5 som klager krysset av for å ha lest og forstått ved bestilling av reisen.

Nemnda tar deretter for seg klagers ønske om å legge til et spedbarn på den ene flybilletten.

Klager hevder han har vært i kontakt med Qatar Airways og fått bekreftet at det skal være mulig å legge til et spedbarn i en eksisterende bestilling. Supersaver på sin side hevder flyselskapet ikke tillater dette. Uttalelsen er ikke underbygget med en nærmere forklaring eller dokumentasjon. Klager har krevet refusjon av gebyret han ble belastet, og Supersaver har imøtekommet kravet.

Nemnda tar deretter for seg klagers ønske om å endre navn på den ene flybilletten.

Klager hevder han har vært i kontakt med Qatar Airways og fått bekreftet at det skal være mulig å endre navn i en bestilling. Supersaver på sin side hevder flyselskapet ikke tillater dette, fordi klager ikke har fremlagt dokumenter som bekrefter at navnet til den ene passasjerer er blitt endret. Klager har imidlertid fremlagt dokumentasjon på at han den 19. mars 2022 sendte epost til Supersaver med de etterspurte dokumentene; kopi av pass, skilsmissebevilling og bekreftelse på navneendring fra Skatteetaten. Nemnda har mottatt kopi av eposten og dokumentene.

Det er uklart for nemnda hvorfor Supersaver likevel ikke ville utføre navneendringen. Nemnda savner en tydelig forklaring fra reisebyrået hvorfor det ikke lot seg gjøre å endre navnet i klagers billett. Reisebyrået har selv fremlagt flyselskapets vilkår som sier at navneendring er tillatt dersom passasjerer kan fremlegge juridiske dokumenter.

Etter nemndas syn er Supersaver ansvarlig overfor klager på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng.

I dette tilfellet har Supersaver opptrådt uaktsomt ved å ikke endre klagers billetter.

Klager har lidt et økonomisk tap tilsvarende det han betalte for billettene, kroner 10 532,71, samt telefonutgiftene klager pådro seg fordi Supersaver ikke ville hjelpe ham, kroner 4 414,52.

Det er også adekvat årsakssammenheng mellom Supersavers unnlatelse av å endre klagers billetter og klagers økonomiske tap.

Nemnda anbefaler derfor at Supersaver erstatter klagers økonomiske tap med kroner 14 947,23.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Supersaver erstatter klagers økonomiske tap med kroner 14 947,23.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)