

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter, da reiseruten ikke var i samsvar med bestillingen som ble gjort.

### Dato

21.09.2022

### Saksnummer

2022-00914

### Tjenesteytere

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise fra Stavanger via Amsterdam til Bristol den 8. juni 2022. Avgang kl. 18:15 med ankomst kl. 22:30. Pris kroner 4 688.

Klager fant reisen via Finn.no, og ble videre koblet til Supersaver.no. Klager sjekket at det var samme flight og pris i alle ledd, og bestilte.

Da klager den 4. mai 2022 mottok bekreftelse på reisen, oppdaget han at det var en annen reiserute enn den han hadde bestilt. Reiseruten viste at de måtte overnatte i Amsterdam en natt, og reise videre til Bristol den 9. juni 2022. Klager sendte en mail til Supersaver rett etter at han mottok bekreftelsen, og ba om at reisen måtte kanselleres, ettersom dette ikke var det han hadde bestilt.

Klager ringte i tillegg Supersaver tidlig om morgenen den 5. mai, og fikk da beskjed om at de ville søke refusjon fra KLM, men at de ville belaste et servicegebyr. Klager var ikke fornøyd, da han ville ha full refusjon, ettersom feilen lå hos selskapet.

Klager har nå fått refundert 452 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av flytjenestene som tilbys på nettsiden Supersaver.no. De er kun formidler av disse tjenestene, og selve avtalen om en flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. De er ikke medleverandør av flytjenestene, men bundet av instruksjoner og regler fra flyselskapene, og har derfor en begrenset rolle og forpliktelse i forhold til flytjenester som ikke er levert av dem. Supersaver informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da han bestilte billettene.

Den 4. mai 2022 bestilte klager reise med KLM for to personer fra Stavanger til Bristol via Amsterdam.

Klager kontaktet Supersaver den 5. mai 2022 og ba om at reisen skulle avbestilles og refunderes, ettersom bestillingen var feil.

Supersaver har på vegne av klager søkt om refusjon fra KLM, og de har i tråd med sine reisevilkår refundert kunden det KLM har tilbakeført Supersaver.

Supersaver har av goodwill valgt å refundere sitt servicegebyr på 587 kroner per person.

Supersaver understreker at bestillingen ble gjort at klager, og vedlegger dokumentasjon som viser reservasjonen som ble bestilt og betalt i deres system.

### **Nemnda bemerker**

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn 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.

Klager hevder at de billettene han mottok per epost ikke var de billettene han bestilte på Finn.no.

Supersaver viser til at de kun er en formidler av reiser og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Supersaver har søkt KLM om refusjon, men kun skatter og avgifter var refunderbare. Supersaver har av godvilje refundert sitt servicegebyr til klager.

Klager søkte opp en reise på Finn.no, og valgte å bestille en reise hos Supersaver. Det er vanskelig å si hva som har skjedd, men nemnda finner det mest sannsynlig at klager ikke har sett over bestillingen godt nok før han bekreftet og betalte reisen.

Nemnda legger Supersavers forklaring til grunn om at billettene ikke kan endres eller refunderes etter at de er bestilt og betalt.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)