

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for servicepakke.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0631/15F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon av gebyr for servicepakke.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Supersaver t/r Stavanger Alicante. Han betalte også for en servicepakke til kroner 198 som blant annet inkluderer hjelp til å reservere sete.

Da klager sendte forespørsel til Supersaver om å reservere seter får han beskjed om å betale enda mer, 298 kroner per person. Klager mener Supersaver driver med villedende markedsføring.

Klager krever refusjon av setegebyr på kroner 298 per person, da klager allerede har betalt for servicepakken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Da klager bestilte sin reise på Supersavers nettside betalte han også for reisebyråets servicepakke. Klager kan da få hjelp til blant annet å reservere sete. Dersom flyselskapene tar gebyr for disse tjenestene kommer dette i tillegg til kroner 198, dette kommer tydelig frem ved bestilling av servicepakken. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Nemnda bemerker:

Supersaver tilbyr en såkalt «servicepakke». Dersom man kjøper denne, vil Supersaver være behjelpelig med bestilling av flysete, ombestilling mv. Servicepakken koster kr 198 per ordre. Det fremgår av informasjonen om servicepakken at «eventuelle kostnader for flyselskapene kan tilkomme».

Klager kjøpte billetter med SAS og servicepakke. Han ønsket å reservere seter på flyet, noe Supersaver hjalp ham med. SAS tok kr 596 i setegebyr. Klager er belastet for gebyret.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til refusjon av setegebyret. Han har heller ikke rett til refusjon av servicepakken. Nemnda viser til at det fremgår av informasjonen om servicepakken at eventuelle gebyr fra flyselskapene kommer i tillegg. Nemnda er av den oppfatning at dette kommer klart frem av Supersavers informasjon. Nemnda bemerker forøvrig at det er vanlig at flyselskap tar seg betalt for seteplassering og at det således ikke fremstår som overraskende at passasjeren må betale dette selv om man kjøper en servicepakke som bla. Innebærer hjelp til å bestille flysete.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.