

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av bestilt billett.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

258/13F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om full refusjon av bestilt billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 25. mars 2013 kl. 18:48 en billett hos Supersaver. Kl. 18:58 oppdaget klager at det var feil i reservasjonen og sendte en e-post til reisebyrået. Klager forsøkte første å ringe, men de hadde stengt.

I ettertid var klager i kontakt med flyselskapet som forklarte at de har en angrefrist på 24 timer. Flyselskapet forklarte videre at klager måtte henvende seg til utsteder av billetten, Supersaver.

Klager ønsker å benytte seg av denne angrefristen, og viser til at han sendte e-post umiddelbart etter at reservasjonen ble gjort. Reisebyrået vil ikke imøtekomme hans krav og skylder på flyselskapet.

Supersaver har refundert kroner 14 862 av totalt kroner 23 874. Klager krever refusjon av mellomlegget, kroner 9 012.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er kun en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler vedrørende endringer og kanselleringer.

Før klager avsluttet sin reservasjon krysset han av for å ha lest regler og vilkår, hvor følgende kommer frem: «Billettene utstedes umiddelbart ved betalingstilfellet og er deretter ikke mulig å refundere eller å endre. Supersaver følger flyselskapenes regler for bestillinger som vanligvis er meget restriktive, det vil si at ingen tilbakebetaling eller ombestilling kan skje. Bestillingen kan tilbakebetales hvis den reisende har tegnet Supersavers avbestillingsforsikring ved bestillingstilfellet og oppfyller dets vilkår.»

Flyselskapets 24-timers angrefrist gjelder kun ved bestilling direkte hos flyselskapet. I dette tilfellet kunne billetten kun avbestilles mot gebyr, og klager fikk refundert 14 862 av billettbeløpet.

På grunnlag av ovennevnte kan Supersaver ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Supersavers vilkår at «Supersaver følger flyselskapenes vilkår for bestillinger som vanligvis er meget restriktive, det vil si ingen tilbakebetaling eller ombestilling kan skje».

Klager hadde kjøpt billetter med Virgin Atlantic gjennom Supersaver. I henhold til Virgin Atlantics vilkår kunne billettene avbestilles innen 24 timer uten gebyr.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter er av den oppfatning at man ved en ved bestilling av flybilletter gjennom et reisebyrå må kunne forvente at en får de samme rettighet mht. avbestilling mv. som om reisen var bestilt direkte fra flyselskapet. Etter nemndas vurdering vil det for de fleste være overraskende om bestilling av flybilletter gjennom et reisebyrå skulle frata en rettigheter i forhold til direkte bestilling hos flyselskapet. Dersom det skulle være tilfelle, måtte dette etter nemndas vurdering fremkomme på en klar måte, slik at kunden fikk oppfordring til å vurdere bestilling direkte fra flyselskapet i stedet.

Som det fremkommer ovenfor, fremgår det av Supersavers regler at de følger flyselskapenes vilkår for bestillinger. Klager måtte således kunne forvente at han kunne avbestille billettene gjennom Supersaver uten gebyrer innen fristen.

Flertallet anbefaler etter dette at Supersaver refunderer det resterende av billettprisen.

Mindretallet, representantene fra flyselskapene, er av en annen oppfatning. Virgin Atlantic gir kunder som kjøper sine billetter direkte fra selskapet en angrefrist på 24 timer. Angrefristen tillater avbestilling uten gebyr. Dette utgjør ikke en del av billettvilkårene, men er en kundepolicy selskapet fører. Angrefristen gjelder ikke overfor reisebyråer. At «Supersaver følger flyselskapenes regler for bestillinger» må forstås slik at de legger flyselskapenes billettvilkår til grunn, ikke at de påtar seg flyselskapenes kundepolicyer. Det vil være urimelig om Supersaver som formidler av flybilletter skal sitte med den økonomiske risikoen for full refusjon dersom kunden velger å avbestille innen 24 timer, all den tid Supersaver kun får deler av beløpet tilbake fra flyselskapet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Supersaver refunderer det resterende av billettprisen.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.