

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Reisebyrå og flyselskapers praksis når det gjelder endringsgebyrer på bestillinger.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

280/09F

Tjenesteyter

Travellink

Reisebyrå og flyselskapers praksis når det gjelder endringsgebyrer på bestillinger.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager har tatt opp saken både med Travellink og Norwegian. Travellink har ikke svart på henvendelsen fra klager. Norwegians svar til klager ble gitt over telefon.

Klager bestilte 9. juli 2009 flybilletter m/hotell fra Oslo til Dubrovnik hos Travellink, med avreise fra Oslo 22. september 2009.

Klager oppdaget 21. juli 2009 at han ved en tastefeil hadde bestilt 22. september i stedet for 12. september. Han henvender seg til Travellink som endrer klagers billett og klager belastes med kr 1.200. Klager blir 23. juli belastet med kr 1.112 fra Norwegian for samme endring. Klager kan ikke akseptere å bli belastet to ganger for samme jobb. Totalpris endringer kr 2.312.

Norwegian avviser klagers krav og viser til at da klager bestilte sin billett sto følgende på nettsiden: «Pakken selges med Travellink som arrangør og er kundens avtalepart.»

Norwegian har ikke ansvar for denne bestillingen eller endringer som er gjort og har henvist klager til Travellink.

Travellink har i det vesentlige anført:

Klager har kun bestilt flyreise gjennom Travellink.

Da klager tok kontakt med Travellink, per telefon, for endring av billett ble klager opplyst om at Travellink tar en avgift på kr 600 per billett for endringer og at Norwegian tar en avgift for endringer fra kr 300 per strekning per billett. Kundens totale kostnad ble kr 2.312. Kunden aksepterte prisen per telefon og endringen ble foretatt.

Travellink viser til at det er helt i samsvar med deres reisevilkår som står på deres internettside.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kun kjøpte flybillett gjennom Travellink. Det fremgår av Travellinks vilkår at:

«De fleste billetter/hotell som er kjøpt hos Travellink, er ikke endrings- eller avbokningsbare. Kontakt kundeservice på telefon om du har spørsmål angående dette.

OBS Visse billetter kan endres mot flyselskapets kostnad, og Travellink tar alltid administrativ avgift for denne endringen på minst kr 600 per person.»

Den endring som er foretatt, og det gebyr som er krevd er i overensstemmelse med Travellinks vilkår. Som det frem går av vilkårene må man ved endringer dekke flyselskapets kostnader samt avgift til Travellink.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndas leder og flyselskapenes representanter, har forståelse for at klager synes at den samlede endringskostnad, kr 2.312, var meget høy. Det faller imidlertid utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til om Travellinksgebyrer er urimelige.

Flertallet finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter har kommet til et annet resultat.

Norwegian belastet klagers kredittkort direkte med et endringsgebyr på kr 1.112.

Det er uklart for mindretallet om Norwegian hadde tilstrekkelig grunnlag i avtalen til å direkte belaste klagers kredittkort for et slikt endringsgebyr. Hvis Norwegian ikke har avtalt dette med klager på forhånd, har selskapet ikke rett til å belaste hans kredittkort direkte slik de har gjort her.

Klager har i dette tilfellet blitt belastet av Norwegian med et gebyr på kr 556 per billett.

Mindretallet mener at Norwegian uansett ikke kan operere med et høyere gebyr enn det som oppgis på deres hjemmeside, dvs. kr 250 per person per strekning med mindre annet er avtalt med kunden om dette. Det synes ikke å være tilfelle her.

Klager kjøpte sin flyreise via Travellink og tok derfor kontakt der for å få endret sin billett.

Slik mindretallet ser det, fremstår Travellink sine vilkår uklare på punktet som gjelder endring av billetter. Mindretallet mener at det er uklart for leseren at Travellink med dette mener at kundene må betale gebyr både til Travellink og til flyselskapet for å endre billettene. Kunden vil lett oppfatte det som står som en endring av billett koster ca kr 600, ikke at flyselskapet sine kostnader kommer i tillegg til dette.

I lys av avtaleloven § 37jfr. § 36 er Travellink nærmest til å bære ansvaret for en slik uklarhet. På denne bakgrunn synes det derfor urimelig at klager ble belastet med endringsgebyr fra både Travellink og Norwegian.

Mindretallet har forståelse for at det kreves vederlag for endring av billetter, ettersom det påløper kostnader for selskapet med dette. Gebyret synes høyt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.