

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilt reise.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-02364

Tjenesteytere

Airngo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Airngo.no, Oslo - Berlin med Norwegian og Berlin - Oslo med SAS, to enkeltbilletter:

07JUL OSL - SXF 18.00 - 19.35 DY1108

11JUL TXL - OSL 15.50 - 17.25 SK4724

Saken gjelder returen med SAS:

Klager hadde kjøpt avbestillingsforsikring som innebærer at han kan avbestille reisen inntil tre timer før avgang og motta full refusjon. Grunnet jobbforhold måtte klager kansellere returbilletten med SAS, og han ga beskjed til Airngo den 10. juli kl 17.17 per e-post.

Airngo hevder at avbestillingen måtte skje innen avreisen fra Oslo fant sted den 7. juli da han kun har én ordre hos reisebyrået. Klager mener dette ikke er korrekt da hans billett bestod av to enkeltreiser, ikke en t/r billett.

I Airngos vilkår står det ikke noe om "ordre", det henvises til "reise", og på klagers reiserute står det tydelig at han har to enkeltreiser. Klager viser til fremlagt utskrift av hans reiserute hvor dette kommer tydelig frem.

Klager krever full refusjon av returreisen Berlin - Oslo, kroner 910.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en t/r reise med ordrenummer 2803674. I Airngos vilkår står følgende:

"Med Avbestillingsgaranti kan du avbestille reisen helt frem til 3 timer før avreise. Avbestillingsgaranti tegnes ved bestilling av reisen, og betales samtidig som selve reisen. Ved avbestilling av reisen refunderes alt bortsett fra beløpet du betalte for garantien samt en egenandel tilsvarende garantien."

Videre står det:

"Reisen må avbestilles i sin helhet. Deler av et produkt refunderes ikke (for eksempel ubenyttet retur)".

Selv om klager har en ordre som består av to enkeltreiser, så er reglene de samme som ved en tur/retur billett i henhold til Airngos avbestillingsgaranti.

Om kunden skal avbestille reisen enten ut eller hjem må dette gjøres før utreisen. Det vil si senest tre timer før avreisen som var den 7. juli 2017. Hadde klager kjøpt to reiser i forskjellige ordre hadde det vært andre regler. Disse reisene blir separate da de ligger på forskjellige ordre. Kjøper man alt i en ordre må avbestilling skje før selve utreisen.

Airngo kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren hadde kjøpt flybilletter for strekningen t/r Oslo - Berlin, samt avbestillingsforsikring som kunne benyttes inntil tre timer før avgang.

Klager mener han har kjøpt to enkeltreiser, mens Airngo hevder dette er en t/r reise da bestillingen kun har et ordrenummer.

Klager krysset av for å ha lest regler og vilkår før han gjennomførte bestillingen og er følgelig bundet av disse. Her kommer det frem at reisen må avbestilles i sin helhet, og at deler av et produkt som for eksempel ubenyttet retur ikke refunderes. Etter nemndas oppfatning var dette en bestilling, selvom det var to enkeltreiser som var bestilt til og fra samme reisemål.

Dersom avbestillingsforsikringen skulle kunne benyttes for returen, måtte den være bestilt som en enkeltreise, ikke som del av en t/r reise.

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

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)
Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)