

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilt booking.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02326

Tjenesteytere

Supersaver

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 23. august 2022 tur/retur-billetter med Turkish Airlines for tre personer fra Oslo til Sulaymaniyah via Istanbul via reisebyrået Supersaver. Planlagt utreise var den 23. september 2022, med retur den 12. oktober 2022.

Den 9. september 2022 ringte klager Supersaver sitt kundesenter med ønske om å utsette flydatoen en uke grunnet familie- og jobbproblemer. Reisebyrået sa at dette ikke var mulig og at klager måtte betale mer for dette. Klager forklarte situasjonen og sa det ikke var mulighet for å betale mer. Supersaver svarte da at de ville kansellere billettene og at klager ikke trengte å betale. Klager godtok dette. Etter to timer kom det imidlertid en e-post om at selskapet krevde betaling på grunn av et fakturasystem som heter Klarna. I e-posten sto det at klager skyldte 3000 dollar. Klager tok kontakt med Supersaver som sa at billettene var kansellert og at klager ikke trengte å betale. Hadde klager visst at det måtte betales ved avbestilling hadde ikke billettene blitt kansellert. Supersaver sa videre at billettpengene ville bli refundert etter avbestilling, men klager anfører at det ikke var noe slikt.

Klager har i ettertid mottatt NOK 2 013 fra Supersaver.

Det er fremsatt krav om å få tilbakebetalt reisen, med fradrag av NOK 2 013.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført at passasjerer har kjøpt billettene fra et reisebyrå og således bekreftet deres vilkår. Passasjerer må kontakte reisebyrået for refusjonsforespørsel.

Supersaver har oppsummert anført at de er formidler av reisetjenestene som tilbyr på hjemmesiden supersaver.no. Den faktiske avtalen om flybillett/flytjenester trer i

kraft direkte mellom kunden og flyselskapet. Rollen som formidler er tydelig beskrevet på hjemmesidene, samt i vilkårene som kunden bekrefter å ha lest og forstått før betalingen. Klager booket sin reise den 23. august 2022 for tre personer fra Oslo til Sulaymaniyah via Istanbul (tur/retur) med flyselskapet Turkish Airlines. Planlagt utreise var den 23. september 2022 og retur den 12. oktober 2022.

Den 24. august 2022 ringte klager til kundeservice for første gang og meddelte at det var en skrivefeil (en bokstav feil) i en av passasjerenes navn. I henhold til Turkish Airlines sine regler tillates det aldri å gjøre korrigeringer på grunn av feil navn. Det tillates imidlertid reise med opptil 2 bokstaver feil i etternavn eller fornavn. Det skal ikke endre uttalelsen av navnet. Informasjon ble sendt til klager.

Klager ringte til kundeservice igjen den 9. september 2022 og spurte om å avbestille reisen. Agenten som klager pratet med informerte flere ganger om at billettene ikke er refunderbare i henhold til Turkish Airlines sine regler. Klager bekreftet avbookingen til tross for dette. Da klager hadde kjøpt reisen via Klarna, innebærer det at Klarna har betalt billettene på kundens vegne til Supersaver. Dette betyr at kunden skylder pengene til Klarna. Under bookingen har kunden/Klarnas betaling blitt formidlet omgående til flyselskapet i henhold til Supersaver sine reisevilkår.

Det vises til fremlagt skjermbilde av bookingsystemet med forklaring av kodene.

Supersaver vil poengtere at de har lyttet til telefonsamtalen mellom klager og agenten. Det er klart og tydelig at agenten flere ganger har spurt om klager om klager virkelig vil avbestille fordi dette innebærer at klager ikke vil få refusjon.

Supersaver mener at avbestillingen er klagers ansvar.

Det vises videre til e-post sendt ut rett etter samtalen.

Klager ringte på nytt samme dag, den 9. september 2022 og ønsket å angre avbestillingen. Supersaver informerte om at de ville forsøke å kontakte Turkish Airlines for å få tilbake bookingen. Det ble ikke gitt noen garanti. Turkish Airlines avslo forespørselen. Informasjon om dette ble sendt ut til klager.

Da nemnda ikke godtar lydfiler og på grunn av GDPR kan Supersaver dessverre ikke dele samtalen, selv om denne klart og tydelig viser at det er klager som har gjort en feil i denne saken og bekreftet en avbestilling som de ikke har forstått hva innebar. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for dette. Supersaver som formidler kan ikke gripe inn i flyselskapets beslutning, regler og policyer.

Videre anfører Supersaver at lydfiler bevares i kun seks måneder, og at det nå derfor ikke er mulig å gjengi innholdet i skriftlig form.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning, en flyvning innstilles eller en flyvning er forsinket.

I situasjoner hvor det er den reisende som avlyser, er forholdet ikke regulert i den nevnte forordning. Det vil således være avtalen/billettvillekår som er avgjørende for om hvorvidt klager har rett på refusjon. Basert på sakens dokumentasjon og partenes redegjørelser legger nemnda til grunn at klagers billetter ikke var refunderbare.

Når det gjelder hva som ble sagt i telefonsamtalen som medførte at reisen ble kansellert har klager og reisebyrået forklart seg ulikt. Nemnda er forelagt lydopptak av samtalen. Det fremgår av opptaket at klager ønsket å avbestille reisen for hele familien og få fakturaen han hadde mottatt fra Klarna slettet. Det ble tatt en pause i samtalen slik at kundebehandler kunne sjekke flyselskapets billettvillekår, og om klager iht disse ville motta tilbakebetaling ved kansellering. Etter pausen forklarte kundebehandler flere ganger at billettene ikke var refunderbare og at klager ikke ville få tilbakebetaling ved avbestilling. Både klager og klagers venn, som deltok i samtalen, bekreftet at de likevel ville kansellere selv om klager ikke fikk tilbakebetaling. Kundebehandler orienterte også om at klager selv måtte ta kontakt med Klarna om fakturaen derfra, og gjentok i den forbindelse at han ikke ville få noen penger tilbake fra flyselskapet.

Etter nemndas syn ble det gitt tydelig og korrekt informasjon i samtalen om virkningene av avbestilling. Klager valgte på det grunnlag å kansellere, og Supersavers kundebehandler måtte kunne legge dette valget til grunn. I telefonsamtalen foretok således klager en bindende avbestilling. Det gjelder ingen angrefrist for en slik avbestilling. Da klager ringte på nytt et par timer senere og ville angre avbestillingen, var det for sent.

Nemnda kan derfor ikke anbefale klager gis medhold i sitt krav om full refusjon av billettprisen.

Klager har imidlertid uansett rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene. Nemnda anbefaler at flyselskapet Turkish Airlines refunderer dette til klager. Dersom refusjonen eventuelt går gjennom Supersaver anbefales det at Supersaver refunderer summen videre til klager.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines (og evt. Supersaver) refunderer refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede billettene. Utover dette anbefales ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Lydia Johansson (SAS)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)