

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter ved ruteendring.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-01843

Tjenesteytere

Sembo (Stena Line)

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

I desember 2017 bestilte klager en reise for to personer tur/retur Oslo - Roma hos Sembo for reise 16. til 20. mai 2018 med Brussels Airlines på utreisen og Norwegian på returen.

Den 9. mai fikk klager melding fra Brussels Airlines om at utreisen var kansellert grunnet streik i selskapet. Klager kontaktet Sembo og fikk tilbud om ny utreise samme dag, men denne passet ikke for klager grunnet jobb. Klager kjøpte derfor nye billetter Oslo - Roma for kroner 8 794.

Klager mistet en dag av oppholdet som følge av streiken og ønsket derfor å endre returbillettene fra 20. til 21. mai. Hun kontaktet Sembo som forklarte at det ikke var mulig å endre billettene, men at hun måtte kjøpe nye billetter til kroner 8 794. Klager kontaktet Norwegian og flyselskapet kunne fortelle at det var mulig å endre billetten mot gebyr. Hun stiller seg derfor undrende til hvorfor Sembo sa det ikke lot seg gjøre.

Klagers returbillett som hun ikke benyttet kostet kroner 3 454, i tillegg til kroner 8 794 for reise en dag senere. Hun mener det er uriktig at hun skal betale for en billett hun ikke har benyttet.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av kroner 3 454.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager betalte kroner 6 168 for opprinnelig ut- og hjemreise. Grunnet streik i Brussels Airlines ble utreisen kansellert. Sembo tilbød klager ny utreise samme dag, noe hun takket nei til.

Klager ønsket deretter å endre returen fra 20. til 21. mai. Returbilletten ble derfor endret og klager aksepterte merprisen for nye billetter til kroner 8 794. Ettersom opprinnelige returbilletter ikke er refunderbare kostet returbillettene totalt kroner 12 248.

Utreisebillettene til kroner 2 580 ble refundert klager.

Da klager bestilte sine opprinnelige billetter den 29. desember 2017 aksepterte hun Sembos reisevilkår hvor det kommer frem at Sembo er en formidler av flybilletter som må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår.

Sembo har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde gjennom Sembo bestilt hjemreise med Norwegian i november 2017. I mai 2018 ønsket hun å endre hjemreisen. Sembo oppga at dette ikke var mulig, og klager måtte kjøpe nye billetter med Norwegian.

Nemnda bemerker at det normalt er mulig å endre en Norwegian-billett mot å betale et mellomlegg og et gebyr. Det vil normalt være billigere enn å kjøpe en helt ny billett.

Nemnda kan ikke se at Sembo i tilstrekkelig grad har forklart hvorfor det eventuelt ikke var mulig å endre billetten mot gebyr og mellomlegg. Nemnda mener at klager skal bli kompensert for at hun måtte kjøpe nye billetter, og mener at den reisende skal ha refundert opprinnelig flybillett minus endringsgebyr og mellomlegg. Hennes opprinnelige billett kostet kroner 3 454, og endringsgebyret hos Norwegian er 600 kroner. Nemnda fastsetter derfor erstatningen til differansen til kroner 2 854.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Sembo betaler erstatning til klager på kroner 2 854.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)