

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01494

Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager har hovedsakelig anført:

Den 23. juni kl. 17:42 kjøpte klager flybilletter hos Supersaver. Flyselskapet for flyvningene var Norwegian.

I klageskjemaet til Transportklagenemnda har klager skrevet at det er tale om en feilbestilling gjort på nettet grunnet for lite kunnskap. I en nærmere redegjørelse har klager forklart at det var en misforståelse i hjemmet angående reisetidspunktet. Ordren ble derfor kansellert dagen etterpå kl. 13:26. Klager fikk en bekreftelse på kanselleringen fra Supersaver. Det står at det ville ta en stund før den ble aktivert, da de ville prioritere kunder med umiddelbare reiseplaner. Klager forstod dette.

Etter cirka én uke til klager kontakt med Supersaver igjen (via chat). Klager møtte ingen forståelse fra reisebyrået. Han tok derfor kontakt med Klarna som lovte å ordne opp i saken. Klager skulle ikke betale for noe han ikke hadde fått. Den 28. juli fikk klager tilbakemelding fra Klarna om at Supersaver ikke ville refundere betalingen, og at Klarna derfor hadde aktivert fakturaen. Klager forstår det på Klarna som at de vil refundere beløpet dersom dette blir anbefalt av Reiselivsforum.

Det er fremsatt krav om refusjon av bookingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har hovedsakelig anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på supersaver.no. Selskapet opptrer kun som en formidler, og

avtalen trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver sin rolle er tydelig beskrevet i selskapets reisevilkår som klager aksepterte ved kjøpet.

Den 23. juni 2022 booket kunden en reise fra Stavanger til Alicante (utreise den 21. september 2022 og retur den 28. september 2022. Opererende flyselskap var Norwegian). Under bookingen ble betalingen formidlet til flyselskapet.

Kunden sendte den 24. juni 2022 et ønske om å avbooke reisen. Det vises til fremlagt kopi av e-post hvor det står "Jeg kansellerer denne bestillingen. Har rett til dette så kort tid etter bestilling. Vennligst bekreft". Klager fikk et automatisk svar fra Supersaver samme dagen. Det vises til fremlagt kopi av e-post hvor det blant annet står "vær oppmerksom på at dette er et automatisk e-postsvar).

Kunden kontaktet kundeservice via chat den 1. juli 2022. Kunden ble da informert om at bookingen ikke er refunderbar i henhold til flyselskapets retningslinjer, og at Supersaver dessverre ikke kan påvirke eller holdes ansvarlig for dette.

Marco Polo S, Supersaver, vil tydeliggjøre at Norwegian har en 24-timers avbestillingsregel. Det stemmer at kunden sendte inn en e-post til Supersaver, men som Supersaver tydelig har vist og forklart til i tilsvaret har kunden fått et automatisk e-post som svar som ikke kan regnes som en avbestillingsbekreftelse.

Norwegian har anført følgende:

Vedrørende flyvning DY1834 den 21. september 2022 fra Stavanger til Alicante for to passasjerer i bookingreferanse MFV***. Vennligst bemerk at kravet ikke er mot Norwegian (som stadfestet av passasjeren).

Det bemerkes at passasjeren ikke fløy til tross for at det ikke var noen forsinkelse eller kansellering. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Når passasjeren kjøper en billett aksepterer han/hun selskapets befordringsvilkår. Det står i artikkel 12.1.3 at en billett, inkludert transportørpålagte tilleggsgebyrer, kun kan refunderes hvis det samsvarer med en bekreftet bestilling som Norwegian har mottatt betaling for, og en har en billett som i henhold til billettprisreglene er refunderbar". I dette tilfellet bestilte passasjeren en lavpris-billett med Norwegian, som ikke tillater kansellering/refusjon senere enn 24 timer fra kjøpet ble gjennomført. I henhold til Norwegian sine systemer ble billetten opprettet kl. 17.40 den 23.06.2022.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at det ikke har mandat til å fatte noen anbefaling rettet mot selskapet Klarna, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3. Dette er allerede formidlet til klager. Nemnda vil imidlertid vurdere om klager har rett på refusjon av henholdsvis Supersaver og Norwegian.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Det er ikke bestridt i saken at Norwegian har en 24-timers avbestillingsregel. Slik nemnda ser det er det avgjørende for refusjonsspørsmålet om henvendelsen klager sendte til Supersaver den 24. juni er å regne som en avbestilling som tilfredsstiller kravet til å ha avbestilt reisen innen 24 timer.

Nemnda har studert klagers henvendelse og svaret fra Supersaver samme dag. Nemnda har kommet frem til at klagers kommunikasjon med Supersaver den 24. juni ikke var tilstrekkelig til å kunne regnes som en tilstrekkelig avbestilling i henhold til 24-timers regelen. Det kommer tydelig frem av e-posten fra Supersaver at det er et automatisk svar og at de ikke har behandlet klager sin konkrete forespørsel. En avbestilling i henhold til 24-timers-regelen må komme frem til Norwegian senest innen 24 timer etter bestilling. I denne saken ble reisen bestilt via en formidler. Nemnda mener at klager ved mottakelse av autosvaret fra Supersaver burde ha kontaktet Supersaver eller Norwegian pr. telefon for å sørge for avbestilling innen fristen.

Basert på ovenstående kan ikke nemnda anbefale at klager får medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)