

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter utstedt med feil avreisedato.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03421

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille en reise t/r Oslo - Kairo for reise 25. desember 2018 - 10. januar 2019. Da klager mottok reisebekreftelsen var datoene blitt endret til 25. november - 10. desember. Klager har ikke valgt disse datoene. Han sendte en e-post til Supersaver samt kontaktet reisebyrået via Facebook. Han fikk her beskjed om å ta kontakt per telefon. Da klager ringte Supersaver fikk han beskjed om at det ville koste kroner 32 000 å endre billetten. Klager avslo. Han brukte ikke billetten.

Klager krever full refusjon av billetten, kroner 4 239.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 11. oktober 2018 bestilte klager en reise t/r Oslo - Kairo. Supersaver viser til fremlagt utskrift av klagers bestilling som viser at han har valgt avreise 25. november og hjemreise den 10. desember.

Før klager fullførte bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er klagers ansvar at alle opplysninger stemmer i bestillingen før han fullfører den.

Videre kommer det frem at dersom man oppdager feil i bestillingen er det viktig å umiddelbart kontakte reisebyrået. Først etter tre dager tok klager kontakt via epost.

Billettypen klager hadde valgt kunne endres mot gebyr og eventuelt oppgradering dersom ikke ledig i samme priskategori. Da klager tok kontakt med spørsmål om endring fikk han tilbud om å endre mot oppgradering. Han valgte å avslå.

Da billettypen klager valgte ikke er mulig å avbestille, kan Supersaver ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Det vises for øvrig til Supersavers tilsvaret.

Nemnda bemerker

Den 11. oktober 2018 bestilte klager en reise t/r Oslo - Kairo på Supersavers hjemmeside.

Klager sendte en forespørsel til Supersaver per e-post om å endre billetten da han på reisebekreftelsen så at avreise- og returdatoen var feil. Klager fikk til svar at dette ikke var mulig i henhold til flyselskapet Swiss International Air Lines' regler.

Noen flyselskaper gir anledning til endring mot gebyr. Disse reglene er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap. Klager fikk tilbud om å endre mot gebyr med valgte å avslå.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, 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 bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en endring av feilbooket dato på en flybillet. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Supersaver i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)