

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feil bestilt returreise.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00452

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Manchester for reise 16. - 19. februar 2016 hos Supersaver. Samme dag som klager bestilte reisen oppdaget han at han hadde bestilt retur den 19. mars i stedet for den 19. februar, og tok umiddelbar kontakt med Supersaver. Klager hadde bestilt fleksible billetter, og total pris for tre personer var kroner 4 265.

Klager fikk beskjed om at han kunne endre returen mot en oppgradering på kroner 4 618 siden han hadde bestilt fleksible billetter. Han fikk videre beskjed om at dersom han ikke hadde kjøpt fleksible billetter ville prisen blitt enda høyere, omtrent kroner 9 000, i tillegg til opprinnelig pris.

Klager stiller seg kritisk til at han må betale et så høyt beløp for å endre returdato. Han endret innen samme selskap, Brüssels Airlines, og forstår ikke hvordan de kan kreve så mye for seter de kan selge på nytt.

Klager stiller seg kritisk til at Supersaver kan selge et produkt som heter Fleksible billetter når det viser seg at vilkårene er svært vanskelige og forstå.

Klager krever refusjon av mellomlegg, kroner 4 618.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man velger "fleksible billetter" har man mulighet til å endre billettene uansett hva flyselskapenes regler sier. "Fleksible billetter" er Supersavers eget produkt, og gjelder kun endring av billetter, ikke kansellering.

Det er passasjerenes eget ansvar ved bestilling å kontrollere at alle opplysninger og reisedetaljer er korrekte. Klager har krysset av for å ha lest Supersavers regler og vilkår hvor det kommer frem at "fleksible billetter" innebærer at man ved ombooking må kunne påregne ekstra kostnader.

I dette tilfellet måtte klagers returbillett kanselleres, og ny reserveres. Det er ingen refusjon av klagers returbillett den 19. mars, klager er derfor ikke berettiget refusjon i henhold til Supersavers regler og vilkår vedrørende "fleksible billetter". Da det ikke var ledig samme prisklasse den 19. februar som det var den 19. mars, måtte klager betale et mellomlegg i pris.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klageren har kjøpt Supersavers tilleggstjeneste "fleksibel billett". Denne tjenesten gjør det mulig å endre en billett som ikke er ombookingsbar hos flyselskapet. Det fremgår av vilkårene at dette er Supersavers eget produkt. Ombookingsproduktet tillater ombooking av flyreisen forutsatt at det finnes plass. Hvis endringen medfører oppgradering til dyrere billetter, må den reisende stå for denne kostnaden.

Klageren hadde ansvar for å sette seg inn i vilkårene ved kjøp av denne tjenesten.

Klagerens opprinnelige billett ble her refundert i sin helhet. Han ble ombooket til en ny billett som var dyrere.

Supersaver har dokumentert at de nye billettene koster 4 618 kroner mer. Dette beløpet var klageren forpliktet til å betale i henhold til ombookingsproduktet han hadde kjøpt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)