

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tilvalgsgebyr for fleksibel billett. Utydelig markedsføring ved salg av endringsmulighet for kjøpte flybilletter.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-00224

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise av Supersaver 16. november 2017. Både utreise og returreise var 21. november 2017, begge flyvninger med flyselskapet Norwegian.

Da klager bestilte flybillettene var det mulig å velge et tilvalg som het "kan ombookes" på Supersavers nettsider. Da klager førte musepekeren over knappen fikk han informasjon om at å velge dette tilvalget medførte "gratis endring av bestilling". På dette stadiet ble det ikke gitt informasjon om at det foreslå restriksjoner for slike endringer. Klager kjøpte en billett det var mulig å endre da det var sannsynlig at han kunne reise tidligere tilbake til Oslo 21. november. Da klager var i Stavanger 21. november kunne han reise tidligere tilbake til Oslo. Han ringte derfor Supersavers 815-nummer for å endre billetten. Til klages overraskelse var det imidlertid ikke mulig å endre returreisen hans.

Klager viser til at det står med meget liten skrift på billetten at mulige endringer kun gjelder inntil 24 timer før avreise. Han anfører imidlertid til at dette ikke er akseptabelt, og at selskapet for eksempel kunne markedsført produktet som "gratis endring av bestilling inntil 24 timer før avreise".

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av tillegg for fleksible billett til kroner 254, samt at Supersaver plikter å informere om de ovennevnte restriksjonene ved bestilling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket en tur-/returreise hos Supersaver 16. november 2017. I løpet av bestillingsprosessen valgte han å kjøpe Supersavers ombookingservice. Ved bestillingen hadde han tilgang til vilkårene for denne tilleggstjenesten. Det vises til fremlagt skjermbilde.

Supersavers reisevilkår må godkjennes før bestillingen gjennomføres. Det fremgår tydelig at ombooking må foretas innenfor åpningstidene og minst 24 timer før opprinnelig avreise. Klager kontaktet Supersaver på samme dag som hans reise, og selskapet kunne følgelig ikke tilby ønsket ombooking. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda er enig med klager i at vilkårene for endring av bestilling kunne ha vært tydeligere tilkjennegjort, som for eksempel klagers forslag om at bestillingen kunne merkes "Gratis endring av bestilling innen 24 timer før avreise".

Nemnda bemerker imidlertid at selskapets betingelser for avbestilling faktisk fremgår av vilkårene. Det er passasjerenes eget ansvar å sette seg inn i bestemmelsene før billettkjøp. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)