

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til endring av returbillett.

### Dato

10.05.2016

### Saksnummer

0855/15F

### Tjenesteyter

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Stavanger - Bangkok via Oslo for reise 10. september 2014 - 15. april 2015. Utreisen gikk som normalt. En uke før hjemreisen ble klager syk og han kontaktet Supersaver for å endre returdato. Klager hadde avbestillingsforsikring. Han fikk beskjed per telefon at endring var ok, men kun mot et gebyr på kroner 2&nbsp;325. Klager takket ja, men mottok aldri en skriftlig bekreftelse. Klager antok derfor at endringen ikke var blitt gjennomført.

Klager følte seg etter en tid fortsatt ikke frisk nok til å reise og kontaktet igjen Supersaver, uten å få svar på flere dager. Klager purret og fikk til slutt svar om at Supersaver ikke kunne hjelpe klager og at han selv måtte arrangere transport fra Bangkok til Stavanger.

Etter mye om og men fikk klager omsider noen reisealternativer fra Supersaver som koster fra kroner 5&nbsp;000 og oppover. Han godtok til slutt en reise fra Bangkok til Stavanger til kroner 5&nbsp;427. Det viste seg at det var satt opp en retur til Bangkok på denne billetten uten at klager hadde blitt informert om dette.

Klager bor i Bangkok og kontaktet derfor Supersaver igjen for å få endret den returdatoen reisebyrået hadde satt opp til en mer passende dato for klager. Dette kunne de kun gjøre mot nok et gebyr på kroner 3&nbsp;697.

Klager krever refusjon av alle gebyr han har blitt avkrevd i denne saken:

- ubenyttet retur på opprinnelig billett som kostet kroner 6&nbsp;753
- første endringsgebyr som han aldri fikk bekreftet, kroner 2&nbsp;325
- ny billett Bangkok - Stavanger - Bangkok, pris kroner 5&nbsp;427
- endringsgebyr Stavanger - Bangkok på ny billett, kroner 3&nbsp;697

Klager er villig til å se bort fra det første kravet, da han innser at det å bli syk ikke er en gyldig grunn for ikke å reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Supersaver har i det vesentlige anført:**

Klager hadde avbestillingsforsikring. Denne gjelder mot sykdom, men kun frem til utreise. Da klager kontaktet Supersaver for å endre returdato ble han informert om dette. Han ble forklart at en endring til ønsket dato ville medføre et gebyr på kroner 2 325. Klager aksepterte det.

Tre dager senere kontaktet klager på nytt Supersaver med spørsmål om det var mulig å kansellere returreisen mot avbestillingsforsikringen. Han fikk på nytt svar at avbestillingsforsikring kun gjelder frem til avreise. Klager ville da endre returdatoen til en annen dato. Supersaver ga beskjed om at han kunne ta kontakt når han visste hvilken dato han ville endre til.

Dagen etter at klagers returdato var forbi kontaktet han på nytt Supersaver for å endre returdato. Klagers reservasjon var da registrert som no-show, og billetten kunne ikke lenger endres. Av godvilje sendte Supersaver klager fem ulike tilbud på ny reise fra Bangkok til Stavanger. Supersaver satte opp disse forslagene med retur tilbake til Bangkok for å få ned prisen (en t/r billett er billigere enn en enveis billett), klager aksepterte en reise til kroner 5 427.

Klager informerte aldri Supersaver om at han ønsket å reise tilbake til Bangkok igjen, reisebyrået kunne da funnet en rute som passet han bedre. Prisen ville da ha blitt dyrere enn den klager fikk tilbud om til kroner 5 427.

Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for at klager ikke benyttet sine opprinnelige returdatoer. Reisebyrået har gjort hva de kunne for å hjelpe klager i dette tilfellet, og kan ikke imøtekomme hans krav om refusjon av alle gebyr og ny billett Bangkok - Stavanger.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klager hadde opprinnelig en tur/retur-billett Stavanger - Bangkok med utreise 10. september 2014 og retur 15. april 2015. Han hadde kjøpt avbestillingsforsikring. Det fremkommer av Supesavers vilkår at forsikringen gjelder frem til første reise (utreisen). Forsikringen gjelder således ikke ved hjemreisen.

Klager ble syk rett før hjemreisen og kunne ikke benytte returbilletten. Denne ble endret til 22. april 2015 mot et gebyr på kr 2.235. Nemnda legger til grunn at dette er i henhold til Supersavers regler og til avtalen mellom klager og Supersaver.

Noen dager før den nye returreisen ble det klart for klager at han ikke kunne benytte seg av den nye returbilletten. Han ba om å få endret denne til et senere tidspunkt. Supersaver tilbød å endre billetten mot et gebyr. Etter nemndas vurdering var også dette i tråd med Supersavers regler. En stod overfor en ny endring, og dersom man endret hjemreisedato måtte det betales et gebyr.

Klager fikk ikke avklart/bestemt nytt aktuelt hjemreisetidspunkt før 22. april. Returbilletten ble følgelig ikke benyttet. Den ble heller ikke endret. Etter nemndas vurdering må klager bære ansvaret for dette.

Klager sto etter dette uten hjemreisebillett og måtte kjøpe ny billett til Stavanger.

Supersaver sa seg villig til å finne ny hjemreisebillett til klager. Klager aksepterte en reise via Amsterdam og Oslo til kr 5.427.

Klager ble senere oppmerksom på at Supersaver hadde kjøpt en tur/returbillett Bangkok - Stavanger for å sikre lavest mulig pris på reisen Bangkok - Stavanger. Supersaver opplyser at en tur/returbillett var rimeligere enn en enveis billett Bangkok - Oslo. Nemnda er kjent med at flyselskapene ofte priser en enveisbillett høyere enn en tur/returbillett, og legger til grunn at klager fikk rimeligst mulig hjemreise.

Klager, som senere skulle reise tilbake til Bangkok, fant det urimelig at Supersaver hadde bestilt returbillett uten å spørre ham og til et tidspunkt som ikke passet ham. Nemnda har forståelse for dette. Etter nemndas vurdering burde Supersaver ha opplyst klager om at de ville bestille en tur/returbillett slik at klager fikk vurdert om han ville benytte returreisen. Dette ville imidlertid kunne ført til en dyrere billett, avhengig av tilgjengelige billetter. (Supersaver hadde bestilt en ugunstig og billig returbillett). På den annen side hadde klager akseptert den oppgitte pris for reisen Bangkok - Stavanger, og det fremgår ikke av e-postskorrespondansen at klager ville annet enn hjem til Stavanger. Prisen for billetten var den rimeligste som kunne skaffes.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det ikke er grunnlag for klagers krav om refusjon, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*