

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett grunnet feil informasjon fra reisebyrået.

Dato

24.05.2024

Saksnummer

2023-01662

Tjenesteytere

Ticket

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Et reisefølge på fem personer hadde bestilt billetter hos Ticket med Norwegian t/r Stavanger - Antalya for reise 25. april - 2. mai 2023. Total pris NOK 19 629.

En person i reisefølget ønsket kun å benytte returreisen, men ikke utreisen. Klager kontaktet derfor Ticket, og fikk her beskjed om at dersom klager ikke benyttet utreisen, ville returbilletten automatisk bli kansellert. På grunn av denne informasjonen bestilte klager en returbillett, pris Antalya - Bergen NOK 159 + 921 Cash Points, og pris Bergen - Stavanger PLN 369.

Da reisefølget skulle sjekke inn på returen i Antalya den 2. mai, oppdaget de at den ene passasjereren som kansellerte utreisen sin, likevel kunne benytte returreisen. Klager hadde altså ikke behovd å bestill ny hjemreise.

Klager krever erstatning for unødvendig kjøp av hjemreisebillett, NOK 2 259 (PLN 369, NOK 159 og 921 Cash Points).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige uttalt:

Klager booket reise mellom Stavanger og Antalya på www.ticket.no for fem personer med avreise 25. april 2023. Den 31. mars kontaktet klager Tickets butikk og spør om det er mulig å booke om billetten. Klager får et prisoverslag for endringen. I forhold til dette spør klager om det er mulig og kun benytte seg av returen. Selgeren svarer generelt at de fleste flyselskapene kansellerer hele reisen om man ikke benytter seg av utreisen, hvilket også er opplyst om i Tickets reisevilkår. For og vite hva som gjelder nøyaktig for denne spesifikke billetten behøver man å kontakte flyselskapet. Det var ikke aktuelt i

dette tilfellet da klager bare ville undersøke mulighetene for en eventuell endring. Klager ville ringe tilbake dersom endring var aktuelt, men klager ringte aldri tilbake.

Da klager hadde kommet hjem fra reisen kontaktet klager Ticket. Da var avgangen passert og det var ikke anledning for Ticket å undersøke muligheten for å bruke returbilletten.

Tickets forståelse er at klager kun kontaktet reisebyrået med generelle spørsmål. Selgeren sa bare at de fleste billettene ikke kan brukes hvis du ikke bruker hjemreisen. Dersom klager hadde kontaktet Ticket for å foreta en kansellering eller endring, ville selgeren ha oppgitt betingelsene som gjaldt for akkurat denne billetten og for dette flyselskapet.

Norwegian har i det vesentlige uttalt:

En person i dette reisefølget kunne ikke benytte utreisen, og passasjerene ble opplyst av Ticket (ikke Norwegian), at vedkommendes returbillett automatisk ville bli kansellert. Passasjerer bestilte derfor ny returbillett, og han ble da sittende igjen med to returbilletter.

I Norwegians vilkår, er det ikke oppstilt krav om at en utreise må benyttes for at returen skal beholdes, eller at deler av reisen påvirkes om passasjerer er såkalt 'no show' på en av billettene. Det er derfor feil opplyst av Ticket hvis de har informert passasjerer om at returen vil bli kansellert dersom han ikke benyttet utreisen.

Norwegian vet at dette er tilfellet for mange andre flyselskap, men Norwegian har aldri hatt denne policyen.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager bestilte en reise for fem personer hos Ticket t/r Stavanger - Antalya med Norwegian, og at en person i reisefølget kun ønsket å benytte hjemreisen. Klager hevder han mottok informasjon om at dersom utreisen ikke ble benyttet kunne han heller ikke benytte returreisen. Ticket på sin side hevder at dette kun var generell informasjon.

I sitt tilsvarende svar til nemnda skriver Ticket at klager den 31. mars kontaktet Ticket for å få et prisoverslag for endring av reisen. I den samme samtalen spør klager om det kun er mulig å benytte returen, hvor Ticket svarer at dette ikke er mulig. Ticket hevder dette kun var generell informasjon.

Klager ba om et prisoverslag på sin eksisterende bestilling, det vil si at Ticket hadde klagers bestilling foran seg under samtalen. Det er derfor uklart for nemnda hvorfor Ticket mener at informasjonen klager mottok var generell. Etter nemndas syn burde selgeren ha forstått at det var den aktuelle reisen det var snakk om.

Nemnda mener at Ticket i dette tilfellet har gitt feil opplysning til klager, og at reisebyrået derfor bør erstatte utlegget til ny billett med NOK 2 259.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ticket erstatter klagers kjøp av ny hjemreise med NOK 2 259.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Martine Marlene Ruud (SAS)
- Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)