

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr.

### Dato

17.01.2019

### Saksnummer

2018-00856

### Tjenesteytere

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Supersaver t/r Oslo - Manila via Bangkok med Thai Airways for reise 5. - 28. mai 2018, pris kroner 4 997. Klager kjøpte samtidig tilleggstjenesten "ombookingsbar billett" for kroner 700.

Senere ønsket klager å endre avreisedatoen til den 30. april, men Supersaver hevdet at å endre billetten ville koste kroner 2 705, dette til tross for at klager på nett så at avreise den 30. april (ved kjøp av ny billett) kostet kroner 6 014, kun kroner 1 017 mer enn opprinnelig billett.

Klager endte opp med å reise på opprinnelig avreisedato den 5. mai. Han mener tjenesten "ombookingsbar billett" er noe lureri og ikke verdt summen han betalte.

Klager krever refusjon av tilleggstjenesten, kroner 700.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krysset av for å ha lest Supersavers regler og vilkår da han gjennomførte bestillingen. Her kommer det frem at ombookingsproduktet tillater ombooking av flyreisen forutsatt at det finnes plass. Videre kommer det frem at den reisende selv må stå for eventuell oppgradering til dyrere billett.

Å endre en billett kan ikke sammenlignes med å kjøpe en ny billett, dette da flyselskapene kan ha priskampanjer eller de kan ha justert sine flypriser i etterkant. En ombooking skjer i henhold til flyselskapenes regler.

Reglene på klagers billett med Thai Airways sier at klager ved endring må betale kroner 2 500 i endringsgebyr til flyselskapet + eventuell prisdifferanse. Ettersom klager kjøpte tilleggstjenesten "ombookingsbar billett", ville Supersaver stått for flyselskapets endringsgebyr, det vil si at klager kun måtte ha betalt for prisdifferansen, kroner 2 705. Hadde han ikke kjøpt denne tjenesten måtte han ved endring til 30. april ha betalt kroner 5 205.

Supersaver kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Tilleggstjenesten "ombookingbar billett" forutsetter at det er ledig plass, og at flyselskapet tillater endring i sine regler. Supersaver har i sine vilkår tatt forbehold for dette. Dersom flyselskapene tillater endring, vil Supersaver stå for flyselskapets gebyr, mens passasjerer betaler for mellomlegget dersom det ikke er ledig billett i samme prisklasse. Videre kommer det frem at den reisende selv må stå for eventuell oppgradering til dyrere billett. En ombooking skjer i henhold til flyselskapenes regler.

Klager har krysset av for å ha lest Supersavers reisevilkår.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)