

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet manglende informasjon.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00691

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

I november 2015 bestilte klager to billetter fra Oslo til Minsk via Moskva t/r for reise i august 2016, hos nettreisebyrået Tripmonster, pris kroner 2 701. Tilfeldig fant klager ut at avgangen fra Moskva til Minsk går fra innenlandsterminalen i Moskva, og at man trenger visum til Russland for å fly derfra. I tillegg er det ikke mulig å kjøpe hviterussisk visum ved ankomst Minsk når man kommer fra Moskvas innenlandsterminal, slik man kan når man kommer fra den internasjonale terminalen eller andre internasjonale flyplasser.

Hviterussland har ikke ambassade i Norge, og klager kan ikke sende sitt pass vekk i lengre perioder for å få disse visumene som de egentlig ikke trenger.

Grunnet manglende informasjon fra Tripmonster er denne reisen ikke mulig å gjennomføre. Klager har tilbudt seg å kjøpe nye billetter gjennom Tripmonster dersom reisebyrået vil refundere dere opprinnelige bestilling, men får avslag.

Klager krever refusjon av billettene, kroner 2 701.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får gjennomført en bestilling på Tripmonsters nettside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det fram at angreretten ikke gjelder ved kjøp av flyreiser, og at Tripmonster plikter å følge flyselskapenes regler. Videre kommer det frem at det er passasjerens eget ansvar å kontrollere eventuelle visumkrav til reisemålet, eller transitvisum.

I dette tilfellet er det dessverre ingen refusjon på billettene klager har kjøpt. Tripmonster er kun en formidler av flybilletter, og kan ikke holdes ansvarlig for at klager overså disse reglene.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren kjøpte to tur- / returbilletter Oslo-Moskva-Minsk hos nettreisebyrået Tripmonster, og at han etter kjøpet oppdaget at han og reisefølget (til sammen 2 personer) måtte skaffe visum til Russland og Hvite-Russland før avreise. Klageren mener at reisen da ikke lot seg gjennomføre, og krever flybillettprisen på 2 701 kroner refundert.

Nemnda ser ikke grunnlag for at klageren skal få refundert hele flybillettprisen:

Det er den reisendes og ikke noen andres ansvar å sørge for nødvendige reisedokumenter som pass og visum. Dette fremgår klart av vilkårene til de fleste formidlere av flybilletter og de fleste flyselskap. Det fremgår også klart av vilkårene til Tripmonster. Her står det:

"Den reisende har selv ansvar for å kontrollere eventuelle visumkrav med den aktuelle ambassaden. Avhengig av reisemål kan du nektes å komme om bord hvis du ikke har gyldige reisedokument, f. eks. pass, visum og transittvisum (tenk også på at til enkelte land må passet være gyldig i minst 6 måneder etter hjemreisedatoen)."

Om en flybillett kan endres / avbestilles uten kostnad eller ikke for den reisende, vil avhenge av hva slags billett man har kjøpt. I vilkårene til Tripmonster står det:

"Angreretten gjelder ikke for transporter, ifølge Forbrukerkjøpsloven. Vi har heller ingen 24-timersregel når det gjelder bestillingene våre.

Når betalingen er gjennomført og billetten er utstedt, har vi ingen muligheter til å endre billetten, men må følge flyselskapenes ombestillings- / avbestillingsregler."

Etter det opplyste hadde ikke klageren kjøpt billetter med rett til avbestilling uten kostnad.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskapene å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet hvis reisen blir benyttet. Hvis ikke, kan slike skatter og avgifter kreves refundert. Avgiftene refunderes av flyselskapet. Er billetten kjøpt gjennom en formidler som Tripmonster, skjer flyselskapets refusjon gjennom formidleren. Nemnda er av den oppfatning at så vel flyselskapet som formidleren kan kreve et behandlingsgebyr for sitt arbeid med refusjonen, jf eksempelvis FLYKN-2014-144.

Hvis klageren ikke benyttet seg av billettene, anbefaler nemnda således at han får refundert betalte skatter og avgifter hvis det ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Tripmonster bare refunderer betalte skatter og avgifter hvis det ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)