

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet for sen til innsjekk.

Dato

18.02.2023

Saksnummer

2022-02008

Tjenesteytere

KILROY Norway A/S

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett fra Oslo til Bangkok via Helsinki t/r med Finnair hos Kilroy Travel for reise torsdag den 25. november 2021 kl 13.05. Pris kroner 6 982.

Klager kom for sent til innsjekk grunnet innstilte tog og stengt E6. Klager ringte Kilroy og fikk tilbud om nytt avreisetidspunkt lørdag 27. november mot å betale et gebyr på kroner 950. Klager aksepterte tilbudet. Senere samme dag mottok klager e-post fra Kilroy med beskjed om at Finnair ikke aksepterte omrutingen da alle endringer må skje minst 24 timer før avreise i henhold til billettens regler. Klager fikk tilbakebetalt gebyret på kroner 950.

Klager mener at tilbudet fra Kilroy er bindende, og krever full refusjon av den ubenyttede flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har i det vesentlige uttalt:

Klager har kjøpt en flybillett som ikke er refunderbar. Det er klagers ansvar å møte på flyplassen i tide før flyavgang.

Finnair kan ikke imøtekomme krav om refusjon av flybillett.

Kilroy Travel har i det vesentlige uttalt:

Klager kontaktet Kilroy da han ikke ankom Gardermoen i tide. Kilroy prøvde å endre billetten hans som forespurt og sendte et tilbud om endring av billetten. I tilbudet ble det

skrevet at de nye setene var ikke garanterte, og at endringen ikke var bekreftet før klager mottok en ny e-billett på e-post.

Kilroy kan ikke imøtekomme klagers krav. Det vises også til Kilroys vilkår og betingelser.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager mistet sin flyavgang til Bangkok med Finnair grunnet trafikkproblemer på vei til Gardermoen.

Klager mener han fikk et bindende tilbud fra Kilroy om å endre sin billett, og at reisebyrået derfor må refundere klagers ubenyttede flybillett i sin helhet.

Kilroy Travel har fremlagt kopi av e-posten som ble sendt klager etter at han tok kontakt med forespørsel om ombooking, og her kommer følgende tekst frem:
"Note that you have not been rebooked yet and the offered seats are not guaranteed."

Nemnda kan ikke se at verken reisebyrået eller flyselskapet kan lastes for at klager ikke nådde frem til flyplassen innen innsjekkingsfristen.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å miste sin flyavgang som i dette tilfellet, men i dette tilfellet var det ikke mulig å endre flybilletten så kort tid før avreise. Dialogen med Kilroy må etter nemndas syn betraktes som et tilbud om hjelp, ikke et løfte om at det ville være mulig å hjelpe. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Christine Alette Benum (Widerøe)