

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil dato i bestillingssystemet.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00938

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager ønsket å kjøpe en billett fra 30. juni til 10. august 2018 t/r Kristiansand - Dubai. Han fant billetter med SAS og Emirates på Finn.no. Han valgte å gå videre med bestillingen og ble ført videre til nettreisebyrået Tripmonster. Klager mener datoen kan ha endret seg etter å ha kommet inn på Tripmonsters hjemmeside. Han oppdaget feilen umiddelbart etter kjøp av billetten, da sto det 30. juli i stedet for 30. juni.

Klager sendte umiddelbart en melding til reisebyrået og fikk til svar at han måtte kjøpe en servicepakke til kroner 199 før han kunne få hjelp. Klager kjøpte servicepakken, og fikk til svar at billettene ikke kunne endres eller refunderes. Klager opplevde situasjonen som svært frustrerende da han ikke fikk noen hjelp, dette til tross for at han kontaktet reisebyrået med en gang, og for at han kjøpte servicepakken.

Klager henvendte seg til Emirates også. Flyselskapet hevdet han kunne endre billettene mot et gebyr og ble henvist tilbake til billettutsteder, Tripmonster. Tripmonster holder på sitt og mener billettene ikke kan endres.

Klager viser til angreretten og krever full refusjon av de ubenyttede billettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. mars 2018 bestilte klager en reise for fire personer på Tripmonsters nettside t/r Kristiansand - Dubai med avreise 30. juli og retur 10. august. Informasjonen i en bestilling kan ikke endres slik klager hevder. Under hele bookingprosessen vises datoer og tider man har valgt, og før man får avsluttet bestillingen må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er kjøperens og den reisendes ansvar å kontrollere at all informasjon i bestillingen er korrekt før kjøpet gjennomføres.

I reisevilkårene står det også at angreretten ikke gjelder for transport, dette i henhold til Forbrukerkjøpsloven. Tripmonster må forholde seg til flyselskapenes regler, i dette tilfellet kommer det klart frem av reglene på billettene at de verken kan endres eller refunderes:

PENALTIES

CHANGES

CHANGES NOT PERMITTED.
CHANGES NOT PERMITTED IN CASE OF NO-SHOW.

CANCELLATIONS

TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL/REFUND.
TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW.

Klager hevder Emirates har gitt uttrykk for at billettene kunne endres mot gebyr. Tripmonster kontaktet derfor Emirates, og flyselskapet kunne fortelle at slik informasjon aldri har blitt meddelt klager.

Ved tilbakebetaling av flyskatter tar Tripmonster en avgift på kroner 250 per billett. Dersom klager ønsker det, kan Tripmonster søke om refusjon av flyskatter på billettene.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billettene på kroner 21 825.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Nemnda bemerker

Den 30. mars 2018 bestilte klager en reise for fire personer t/r Kristiansand - Dubai på Tripmonsters hjemmeside.

Umiddelbart etter bestilling sendte klager en forespørsel til Tripmonster per e-post om å endre billetten da han hadde bestilt feil avreisedato. Klager fikk til svar at dette ikke var mulig i henhold til flyselskapet Emirates sine regler.

Noen flyselskap gir anledning til endring mot gebyr, i dette tilfellet hadde klager imidlertid kjøpt billetter som det ikke var mulig verken å endre eller kansellere. Disse reglene er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon,

destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en endring av feilbooket dato på en flybillett. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Tripmonster i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Klager har imidlertid krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter med fradrag av reisebyråets administrative gebyr på kroner 250 per billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om full refusjon av de ubenyttede billettene. Nemnda anbefaler at Tripmonster refunderer skatter og avgifter med fratrekk av gebyr på 250 kroner per billett.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)