

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

11.06.2023

Saksnummer

2022-03207

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise med Flyr fra Alicante til Oslo den 3. november 2022. Billettene klager hadde kjøpt var Smart-billett og da med rett til endring. Klager ønsket å endre sine billetter til den 28. oktober 2022 og tok kontakt via epost for å ordne dette lørdag 22. oktober. Klager fikk beskjed på epost mandag 24. oktober om at Flyr ikke har flyvning den 28. oktober. Dette svarer klager samme dag at er feil, da nettsiden viste ledige plasser den 28. oktober. Da klager ikke får svar den 25. oktober og flyet er fullt på nettsiden, bestiller klager billetter med Norwegian med avreise 28.oktober. Flybillettene kostet kr. 5 824.

Klager krever erstatning for flybillettene. Grunnlaget er at klager fulgte anvisningene for å endre billett uten å få hjelp, derimot fikk de feil opplysning om at det ikke gikk fly. Videre ba klager om at billettene 03. november enkelt kunne blitt solgt på ny (hvilket klager uttrykkelig ba om), da også dette flyet ble fullt flere dager før avgang.

Klager krever:

Primær erstatning kr. 5.824 for billetter med Norwegian

Subsidiær refusjon kr. 4.062 for opprinnelige billetter hos Flyr

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyr har ikke inngitt tilsvare i saken.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Flyr

har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at klager hadde fleksible billetter som kunne endres. Nemnda legger videre til grunn at klager tok kontakt med Flyr på epost den 22. oktober for å endre billettene til avreise 28. oktober, og at Flyr hadde ledige plasser på denne flyvningen, slik klager har anført.

Nemnda mener at ved salg av fleksible billetter må klager ha mulighet til å endre avreisetidspunkt på egen hånd eller ved hjelp av kundeservice. Klager har opplyst at det ikke var mulig å endre via egen profil på nettsiden og at klager derfor forsøkte å endre via eposttjenesten til Flyr. Klager tok kontakt første gang den 22. oktober og flyet var fullt den 25. oktober. Nemnda mener at klager måtte forvente å kunne få hjelp til å endre flybilletten i løpet av dette tidsrommet og at Flyr dermed blir ansvarlig på alminnelig erstatningsmessig grunnlag for klagers utgifter til flybilletter med Norwegian, kr 5 824.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Nemnda gjør klager oppmerksom på at Flyr har gått konkurs. Klager må melde kravet i boet. Hvorvidt det er midler til utbetaling, er usikkert.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr betaler erstatning til klager med kr 5 824 for utgifter til nye flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)